

**ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL (RSE) EN LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SALUD (EPS)
CONTRIBUTIVAS EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ, VALLE DEL CAUCA, 2016**

VIVIAN FERNANDA ARISTIZABAL GÓMEZ

CARLOS ANDRÉS VÉLEZ PATIÑO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TULUÁ
2016**

**ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL (RSE) EN LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SALUD (EPS)
CONTRIBUTIVAS EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ, VALLE DEL CAUCA, 2016**

VIVIAN FERNANDA ARISTIZABAL GÓMEZ

CARLOS ANDRÉS VÉLEZ PATIÑO

**Trabajo de grado en la modalidad de Monografía para obtener el título de
Administrador de Empresas**

DIRECTORA

María Eugenia Chaparro R.

Magister en Administración

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TULUÁ, VALLE DEL CAUCA
2016**

Nota de aceptación:

EVALUADOR

JURADO

JURADO

Tuluá, Valle del Cauca, 30 de noviembre del 2016

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	14
INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1 FORMULACIÓN	25
1.2 SISTEMATIZACIÓN	25
2. OBJETIVOS	26
2.1 OBJETIVO GENERAL	26
2.1.1 Objetivos específicos	26
3. JUSTIFICACIÓN	27
3.1 TEÓRICA	27
3.2 PRÁCTICA	28
3.3 METODOLÓGICA	28
4. MARCO REFERENCIAL	30
4.1 ESTADO DEL ARTE	30
4.2 MARCO TEÓRICO	33
4.2.1 Alcance de las iniciativas en materia de RSE	45
4.2.1.1 Pacto Mundial	45

4.2.1.2 Directrices de la OCDE	46
4.2.1.3 Principios CERES	46
4.2.1.4 Global Reporting Initiative (GRI)	47
4.2.1.5 Estándar de aseguramiento AA1000	47
4.2.1.6 ISO 26000, una guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones	48
4.1.2.7 Ethos	55
4.1.2.8 SA 8000	55
4.2.2 Los Grupos de interés (Stakeholders)	57
4.2.2.1 Percepción de los grupos de interés	59
4.3 MARCO CONCEPTUAL	62
4.3.1 Definición de conceptos que componen la RSE	62
4.3.2 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	63
4.3.3 Términos relacionados con el contexto de RSE	63
4.3.4 Grupos de interés	65
4.3.5 Dimensiones de la RSE	66
4.3.6 Beneficios de la RSE	66
4.3.7 Estándares de la RSE	67
4.4 MARCO CONTEXTUAL	68
5. DISEÑO METODOLÓGICO	70
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
5.2 MÉTODO	70
5.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	70
5.3.1 Fuentes Primarias	71
5.3.2 Secundarias	72

5.4 MARCO MUESTRAL	74
5.5 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	75
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	77
6.1 CONTINUACIÓN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	78
7. CAPITULO I CARACTERIZACIÓN DE LAS EPS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ	79
8. CAPITULO II PRÁCTICAS DE RSE APLICADAS AL SECTOR SALUD	95
9. CAPITULO III DESCRIPCIÓN DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LAS EPS	107
9.1 DEFINICION DE LOS PRINCIPIOS	108
9.1.1 Misión	108
9.1.2 Objeto social	108
9.2 COMPROMISO CON LOS VALORES	109
9.2.1 Principios y valores	109
9.2.2 Definición de Responsabilidad social empresarial	109
9.3 Compromisos con los grupos de interes	111
9.3.1 Grupos de interés reconocidos por las EPS	111
9.3.2 Iniciativas y compromisos frente a los grupos de interés	112
10. CAPÍTULO IV PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	118
10.1 RESULTADOS	118

10.1.1 Stakeholder Afiliados	118
10.1.2 Stakeholder Comunidad	124
10.1.3 Stakeholder Prestadores	129
 10.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	 134
 11. CAPÍTULO V PROPUESTA DE UN MODELO DE RSE	 141
11.1 DESCRIPCIÓN DEL MODELO	142
 12. CONCLUSIONES	 154
 13. RECOMENDACIONES	 157
 Bibliografía	 159
 ANEXOS	 163

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Ilustración 1 Principales materias de Responsabilidad Social	49
Ilustración 2 Dimensiones de Creación de Valor	96
Ilustración 3 Representación gráfica del modelo de RSE	142

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Cinco dimensiones para definir la RSE	40
Tabla 2 Diferencias entre RSE y Filantropía	42
Tabla 3 Fuentes Primarias	71
Tabla 4 Fuentes Secundarias	72
Tabla 5 Marco muestral	74
Tabla 6 Ficha técnica encuesta afilados	75
Tabla 7 Ficha técnica encuesta comunidad	75
Tabla 8 Ficha técnica encuesta a prestadores	76
Tabla 9 Identificación de las EPS del Régimen Contributivo del Municipio de Tuluá	79
Tabla 10 Cobertura de afiliación de la población al régimen Contributivo (Activos)	80
Tabla 11 Cobertura de afiliación de la población al régimen Subsidiado (Activos)	81
Tabla 12 Número de empleados y Activos registrados por parte de las EPS del Régimen Contributivo en el Municipio de Tuluá	81

Tabla 13 Prestadores de las EPS del Régimen Contributivo del Municipio de Tuluá	82
Tabla 14 Productos y servicios ofrecidos por las EPS del Régimen Contributivo del Municipio de Tuluá	85
Tabla 15 Planeación estratégica de las EPS del Régimen Contributivo en el Municipio de Tuluá	91
Tabla 16 Prácticas de RSE realizadas por empresas de Salud	96
Tabla 17 Prácticas de RSE realizadas por las empresas Nacionales de salud, adscritas al Pacto Global	103
Tabla 18 Aspectos destacables de la Misión EPS	108
Tabla 19 Aspectos del Objeto Social de las EPS	108
Tabla 20 Dimensiones de la RSE en las definiciones encontradas por las EPS	110
Tabla 21 Stakeholders Reconocidos explícitamente por las EPS	111
Tabla 22 Compromisos de la organización para con los grupos de interés	112
Tabla 23 Nombre del prestador Encuestado y servicio que provee	129

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1 Principios y valores de las EPS	109
Gráfico 2 Dimensiones de las Definiciones de RSE	111
Gráfico 3 Pregunta 1 ¿A qué EPS pertenece?	118
Gráfico 4 Pregunta 2 ¿Ha escuchado hablar acerca de la RSE?	119
Gráfico 5 Pregunta 3 ¿Conoce si la EPS posee Políticas y Prácticas de RSE?	119
Gráfico 6 Pregunta 4 ¿Considera que los Servicios y beneficios ofrecidos corresponden a los servicios recibidos por las EPS?	119
Gráfico 7 Pregunta 5 ¿Cuáles Prácticas considera que deban practicar las EPS para que sean percibidas como socialmente responsables?	120
Gráfico 8 Pregunta 6 Medición del grado de satisfacción por parte de las EPS	121
Gráfico 9 Pregunta 7 Beneficios adicionales	122
Gráfico 10 Pregunta 8. Programas dirigidos a la comunidad, sociedad o medio ambiente	122
Gráfico 11 Pregunta 9 Califique los Temas tratados por la RSE	123
Gráfico 12 Pregunta 10 Prácticas enfocadas a los usuarios, ambiente y sociedad	124

Gráfico 13 Pregunta 1 Compromiso social de las EPS	125
Gráfico 14 Pregunta 2 Percepción de RSE en las EPS del Municipio	125
Gráfico 15 Pregunta 3 Opinión de las EPS del Municipio de Tuluá	126
Gráfico 16 Pregunta 6 Preocupación de las EPS por el medio ambiente	127
Gráfico 17 Pregunta 7 Campañas o iniciativas en que participan las EPS	127
Gráfico 18 Pregunta 8 Medios para comunicar la RSE a los grupos de interés	128
Gráfico 19 Pregunta 3 EPS a las que presta los servicios	129
Gráfico 20 Pregunta 4 ¿Ha escuchado hablar acerca de la RSE?	130
Gráfico 21 Pregunta 5 Respeto de las condiciones pactadas	130
Gráfico 22 Pregunta 6 Plazos de pago	131
Gráfico 23 Pregunta 7 Conocimiento del código de ética y buen gobierno	131
Gráfico 24 Pregunta 8 Exigencias de las EPS	132
Gráfico 25 Pregunta 9 Vinculación del personal	133
Gráfico 26 Pregunta 10 Participación en campañas de RSE	133
Gráfico 27 Pregunta 11 Seguimiento por parte de las EPS	134

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A Encuesta Afiliados	163
Anexo B Encuesta a la Comunidad	167
Anexo C Encuesta a Proveedores	168

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y/o corporativa (RSC), ha venido teniendo un gran auge, convirtiéndose en las últimas décadas en un fenómeno global, caracterizado por la generación y aplicación de diversas prácticas, que impactan dimensiones a nivel social, ambiental y económico. Las organizaciones, han empezado a tomar decisiones significativas, con relación al tema de la RSE, emergiendo de ellas, una preocupación operativa, estratégica, así como movimientos sociales y corporativas, que forman parte de los negocios en el tejido social.

Pese a la gran inquietud del mundo, con respecto a los temas sociales y ambientales, y a la inclusión de los diferentes grupos de interés en sus operaciones diarias, el tema de la RSE, se ha visto tergiversado en cuanto a su aplicación en algunas organizaciones. En el caso del sector salud, el cual supone para el país, la forma en la cual los gobiernos, llevan a cabo sus políticas publicas enfocadas a brindar derechos fundamentales como la salud, se presentan inconsistencias en su administración e ineficiencia en las prestaciones de los servicios, lo cual, se relaciona también con el hecho, de que estas, no gestionan adecuadamente sus grupos de interés.

En la presente investigación, se identifica, lo que ocurre con respecto a las prácticas de RSE, en las Entidades Promotoras de Salud (EPS) del régimen contributivo, en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca; estableciendo como objetivos, la identificación de las EPS objeto de estudio, la identificación de las prácticas de RSE, realizadas por algunas empresas del sector salud a nivel general, el estudio de los códigos de ética y buen gobierno corporativo de las EPS estudiadas, la descripción de las percepciones de algunos grupos de interés frente a las practicas llevadas a cabo por las entidades, y por último, la proposición un modelo de RSE, que lleve a la evaluación del estado de las entidades con respecto al tema de la RSE y a partir de allí generar practicas con enfoques socialmente responsables.

Para cumplir con los objetivos de la investigación, fue necesaria la utilización de fuentes tanto primarias como secundarias, con el fin de identificar las características de las EPS estudiadas, por medio de la revisión de sus páginas web, revisión bibliográfica de libros e investigaciones, códigos de ética y buen gobierno, y a través de encuestas aplicadas a los grupos de interés afilados, comunidad y proveedores.

A partir de la aplicación de los instrumentos, pudo encontrarse, que las EPS del municipio de Tuluá, presentan una información y conformación homogénea en cuanto a sus características, como objeto social, y planeación estratégica. Así mismo, a nivel tanto nacional como internacional, las empresas de salud, enmarcan sus prácticas de RSE, en las dimensiones sociales, ambientales y económicas, obteniendo una mayor realización de prácticas en la dimensión económica. El resultado entre lo pactado por las EPS en los códigos de ética y buen gobierno corporativo y lo percibido por sus grupos de interés, permite mostrar el escenario contrastante, entre lo divulgado por las EPS y lo realmente realizado, cumplido y percibido por sus stakeholders, lo cual, sugiere un resultado negativo para dichas entidades en relación con las prácticas de RSE.

INTRODUCCIÓN

La actual tendencia del contexto mundial, hacia las economías verdes, el pensamiento y comportamiento ambiental, y la notoria importancia que se está dando al trato del entorno; son factores en los cuales los individuos se están fijando cada vez más y de acuerdo a ello, toman la decisión de realizar o no sus adquisiciones, consumos o transferencias, aspectos que logran influir en el comportamiento de las organizaciones del presente, lo que demuestra entonces, el interés de las empresas por adoptar respuestas y emprender acciones socialmente responsables.

Es relevante para las empresas, transmitir una conducta y ser percibidas como socialmente responsables, por medio de acciones o prácticas, que compensen y retribuyan los impactos generados desde la organización al entorno social y medioambiental, los cuales hacen parte del desempeño de cualquier organización para alcanzar los objetivos estratégicos trazados. Esto, resulta primordial para las organizaciones, puesto que saber en qué medida los stakeholders están percibiendo o no su actuación socialmente responsable, permite tener una orientación frente a la imagen corporativa y la reputación de las empresas en la sociedad.

La aplicación de prácticas de RSE, además de contribuir al desarrollo sostenible, y a generar beneficios y ganancias, favorece mejoras en aspectos clave de la organización como lo son: su ventaja competitiva, su reputación, su capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes y usuarios, el mejoramiento de relaciones con sus proveedores, con el Estado y sobre todo con la sociedad, así como de mejorar en parte la productividad y la percepción de los inversores y accionistas de la organización, quienes acrecentaran su confianza y valoración de la misma para futuras negociaciones.

Resulta evidente, la exigencia de la sociedad y del entorno, por una conducta de las organizaciones, la cual sea más comprometida, incluyente y responsable; que permita convertir a las empresas en ciudadanos corporativos, cuyas responsabilidades básicas y compromisos éticos, laborales, ambientales y sociales, vayan más allá de adquirir ganancias y posicionamiento en el mercado; es decir, constituye un enfoque diferenciador y referente de ventaja competitiva, que brinda a las empresas mejores oportunidades, proyecciones y reconocimiento, ayudando

paralelamente a sus grupos de interés, en especial a trabajadores, clientes y comunidad.

El rol desempeñado por el sector salud, tanto a nivel nacional como local, en especial por las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), deben estar atentos y ser partícipe de los cambios que ha sufrido el pensamiento colectivo frente a los temas sociales y ambientales; esto sugiere, que las instituciones que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), su estructura y sus actores, no deben ser ajenos a dicho fenómeno, y convendría integrar en su estructura de funcionamiento, el cliente interno (trabajadores y familiares) con el cliente externo (proveedores, usuarios, sociedad, comunidad, Estado y medio ambiente), dando posibilidad al mejoramiento de las relaciones y a la sostenibilidad en el largo plazo.

Según lo indica la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud de un individuo, debe prestarse asegurando un estado físico, mental y social sin discriminación alguna, fortaleciendo el desarrollo de la sociedad. Dicho papel fundamental, se basa en la prestación de servicios por parte de las EPS (Entidad Promotora de Servicios de Salud) e IPS (Institución prestadora de servicios de Salud), atendiendo diferentes situaciones éticas, económicas, sociales y políticas que impulsen un modelo de atención y prevención integral de la salud.

En un contexto que evoluciona rápidamente, las empresas, deben asumir una postura cada vez más equilibrada, que incluya enfoques, prácticas, procesos y actividades, centradas en la RSE, que permitan atender las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés. Por ello, las prácticas de RSE, brindan un carácter más global y participativo a las organizaciones, llevándolas a desarrollar un equilibrio por medio de estrategias y medios para alcanzarlo; si estas prácticas se debilitan, son ignoradas o simplemente no existen, los interesados se verán afectados, y en especial se acrecentarán las brechas de desigualdad socioeconómica para los actores sociales.

Por lo anterior, el presente trabajo, busca analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, que llevan a cabo las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en el Municipio de Tuluá, realizando en primera instancia, una caracterización de las mismas, un reconocimiento de las prácticas de RSE que aplican específicamente al sector salud; la descripción de los códigos de ética y buen gobierno de dichas instituciones, posteriormente se identificará la percepción que poseen los grupos de interés de las empresas frente a las prácticas de RSE que estas realizan, para

finalmente, llegar a la propuesta de un modelo, que permita aplicar y relacionar los diferentes temas evaluados por la RSE en las entidades estudiadas, en el municipio de Tuluá, realizando las respectivas conclusiones a las que hay lugar de acuerdo a los hallazgos del trabajo.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo globalizado, los cambios experimentados por los países, organizaciones e individuos resultan evidentes. Sin duda alguna, el proceso de apertura y modernización ha logrado derribar obstáculos a nivel de mercado, comercio e intercambio de bienes y servicios; sin embargo, este desarrollo, supone también, una serie de desigualdades y conflictos a nivel social, que permiten visualizar una vez más, el rol de mediador tanto del gobierno como de las empresas en el país.

El enfoque de la RSE, supone la participación por parte de diferentes actores económicos, en un compromiso social, del cual hacen parte las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), quienes poseen la responsabilidad de administrar el sistema de salud, los respectivos recursos captados por los usuarios, las afiliaciones y cotizaciones respectivas, así como la contribución de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), encargadas de brindar los diferentes servicios. En conjunto, trabajan, para establecer un equilibrio y funcionamiento adecuado de la salud en el país.

Con lo anterior, se pensaría, que el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia, funciona de manera armónica; sin embargo, en los últimos años, en especial con el establecimiento de la Ley 100, empezaron a surgir una serie de indisposiciones, generando desconfianza en dichas entidades, gracias a que como lo manifiesta (Velez , 2016), la expectativa de ganancia de los intermediarios, es más grande que el deseo de atención prioritaria en salud a los individuos, introduciendo el concepto de salud como mercancía, estableciéndolo como un servicio transable, que sirve para obtener ganancias.

Los problemas relacionados con la salud, en concordancia con el enfoque de RSE, no deben ser ajenos a los entes empresariales ni mucho menos al Estado, quien encabeza las acciones para el mejoramiento de los mismos. Los cambios demográficos en Colombia, agudizan la situación social y económica del país; la población colombiana según (Revista DINERO, 2015) está envejeciendo, y se afirma que los logros en aspectos como promoción y prevención de la salud sexual y reproductiva, el mejoramiento del sistema educativo y un moderado crecimiento de la clase media, explican la disminución de la mortalidad infantil, y por ende el aumento en la esperanza de vida de la población, lo cual evidencia el proceso de envejecimiento de los individuos, en donde la cantidad de niños y jóvenes declina,

aumenta la proporción de personas en edad de trabajar (15-59 años), y también, con los cambios progresivos, se incrementa la proporción de personas mayores de 60 y más años de edad, según información del Ministerio de Salud y Protección Social.

Según (Fernandez C. , 2014), quien referencia datos del informe realizado por “The Challenge of Global Aging”, entre el 2010 y el 2036, en Colombia, los mayores de 65 años pasarán de ser el 6% de la población al 15%, un saldo que en EE. UU. tardó 69 años y en Francia 115 años.

Según el Dane, en el 2013, existían 4'964.793 personas mayores de 60 años, las cuales corresponden al 10,5% de la población, y de los cuales, 650.000 sobrepasan los 80 años. Un factor determinante en dicho cambio poblacional, corresponde al aumento sostenido de la expectativa de vida, lo cual, según (Dane, 2014) en Colombia, los hombres alcanzaron a vivir 72 años en promedio y las mujeres alcanzaron los 78 años, mientras que en 1950 los primeros no alcanzaban los 50 años y las mujeres apenas alcanzaban los 52. Estos factores, además del aspecto de salud, se relacionan, según el asesor médico (Fernandez C. , 2014), con el tema de pensiones, relacionado con las reformas y la baja tasa de cotización de la población adulta hoy en día, el nivel de educación en la población adulta, resulta un factor de sostenibilidad en ella, sin embargo, de acuerdo con la misma entidad, en Colombia el 54% de la población mayor de 60 años solo alcanzó un nivel primario de educación, menos del 10% terminó la secundaria, apenas el 8% alcanzó la educación superior y más del 20% no tiene ningún grado de escolaridad.

Lo discutido, hace reflexionar sobre las políticas sociales, económicas y ambientales tendientes a garantizar el bienestar de la población adulta creciente, por parte, tanto del Estado, como de las empresas de carácter privado y en especial de las encargadas de brindar servicios de salud, en este caso de las EPS, en cuestiones de salubridad pública y demás cubrimiento de necesidades esenciales y propias de esta población adulta y demás población que deba ser atendida y/o se vea afectada por dichas instituciones. Desde este pensamiento, se tiene que según (Fernandez C. , 2014), el 48% de los adultos mayores del país, está en situación de pobreza y si bien la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), es universal, en Colombia, no se desconocen los problemas de acceso a estos servicios y la deficiente prestación de los mismos, generando brechas de desigualdad socioeconómica y carencia de la calidad de vida en la sociedad.

Muchos son los factores que afectan la evolución y el desarrollo de la sociedad, en particular, los que se desprenden de las EPS, pues estas, se encuentran directamente relacionadas con el cumplimiento del derecho a la vida y a la salud, por lo que se esperaría, que su desempeño, ayudara a un equilibrio y desarrollo sostenible de la sociedad. Uno de los factores destacables que refleja la vulnerable situación de la población descrita, son los datos tomados de la encuesta SABE¹, en la ciudad de Bogotá, apoyada por Colciencias y el Ministerio de Salud y Protección Social (2016), cuyos resultados evidencian la falta de programas de promoción y prevención de la enfermedad en los adultos mayores, lo cual, se soporta, en el hecho de que muchas causas de muerte en esta población, obedecen a enfermedades en su mayoría prevenibles como la hipertensión (60,7%), diabetes (18,5%), la depresión (41%), y otras afectaciones como el deterioro visual y auditivo (63,1%), el estado emocional y enfermedades psiquiátricas, conjugadas con las condiciones socioeconómicas, la violencia, el maltrato, el desplazamiento y en general los medios de vida, son factores que influyen en el deterioro y estado del adulto mayor en Colombia. Así mismo, según la encuesta, en el 2020 por cada 100 menores de 15 años habrá 50 personas mayores de 60 años, lo que supondría un incremento significativo e importante para que las entidades empresariales tengan en cuenta.

De manera general, se logra visualizar en el medio mundial y nacional, problemas de estilos de vida en la mayoría de la población. Esta variable según la Organización Mundial de Salud (OMS), en la modalidad de “no saludable”, causa 16 millones de muertes al año, relacionado en mayor proporción por enfermedades no transmisibles, y cuyas causas directas se refieren al tabaquismo, al abuso del consumo de alcohol, y comidas ligeras, además del sedentarismo; lo que ocasiona las llamadas enfermedades del siglo XXI, referentes a la obesidad, hipertensión y diabetes. (Prats, 2015).

Al vincular los problemas poblacionales antes descritos (el demográfico y la falta de estilos de vida saludables en la sociedad), con las entidades de salud, y teniendo en cuenta el tópico de la RSE, resulta evidente y claro, la importancia de las instituciones de salud en la sociedad, puesto que su carácter de atención a la comunidad, centra en muchos individuos una esperanza de mejoramiento. Pese a esta mentalidad, el rol desempeñado por el actual Sistema General de Seguridad Social en Salud Colombiano, constituido por la ley 100 de 1993, ha propiciado diversos debates a nivel nacional, destacando un panorama desalentador puesto que, el sistema, ha empezado a deteriorarse masivamente y a mostrar deficiencias en su funcionamiento. Lo que se logra visualizar, es que no se han cumplido las

¹ Salud, Bienestar y Envejecimiento.

promesas ni los objetivos de dicho sistema, y siguen presentándose problemas estructurales al derecho de la salud. Según, un análisis realizado por (Ramos, 2013), de la Universidad Nacional de Colombia, los problemas presentados por el sistema, hacen referencia a tres aspectos principales, los cuales son: coberturas que no alcanzan la universalización, la inviabilidad financiera y los altos costos generados por la intermediación de las EPS, cuya creación, según diferentes opiniones, ha cambiado la esencia de la prestación de servicios de salud, a un negocio sin precedentes, convirtiendo la salud de los colombianos en una gran competencia por recursos.

Los casos ilustrados diariamente por los individuos y los medios de comunicación, manifiestan y hacen visible la real crisis presentada en el sector salud colombiano, las cuales se vuelven cada vez más frecuentes, afectando el normal funcionamiento y desarrollo de la sociedad, vulnerando los derechos fundamentales, propiciando el desmejoramiento de la calidad de vida, y claramente desmejorando la reputación de estas instituciones frente a la sociedad. Por lo tanto, retomando el concepto de la OMS, a partir del cual, se debe asegurar al individuo el estado físico, mental y social sin discriminación alguna, se destaca el rol del sector Salud, representado en las EPS, como instituciones que impulsen el mantenimiento, desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida y salud de los individuos, demostrando así la importancia de analizar el papel de la RSE en dicho sector, en particular identificar las prácticas e iniciativas emprendidas en materia de RSE, las cuales se encaminan, en este caso, a establecer parámetros que faciliten la prestación del servicio de salud, y que beneficien tanto a los usuarios, como al cliente interno, proveedores, comunidad, y a su entorno en general.

Frente a la actuación responsable por parte de las EPS, estas, aun no poseen un enfoque administrativo que se preocupe por el diseño de políticas y prácticas de RSE que les permita adquirir un compromiso mayor en cuanto a su comportamiento ético y de contribución al bienestar de sus grupos de interés. Según la encuesta realizada por la ANDI (2012), solo el 55% de las empresas en Colombia, integra el grupo de interés “comunidad” en su estructura empresarial, es decir, no tienen la cultura de complementar sus grupos de interés internos con los externos, lo que supondría una relación efectiva para su funcionamiento. Adicional a esto, no se desconocen, problemas financieros, que ahondan en corrupción e ineficacia, así como el tema de contrataciones, donde se evidencia el recurso humano poco especializado utilizando la modalidad de intermediación por cooperativas, haciendo también que su personal se vea afectado en diversos aspectos. Situaciones como demora en las autorizaciones y asignación de citas, la tramitología para la reclamación de medicamentos, la exclusión de ciertos servicios en el Plan

Obligatorio de Salud (POS), y la poca infraestructura disponible, acrecientan la palpable situación que vive actualmente el sistema de salud colombiano.

Lo citado anteriormente, permite dar cuenta de que el problema evidenciado en las EPS, corresponde a un problema de fondo; la raíz de este, tiene una causa más allá del ámbito financiero o legal, pues, como se manifiesta en la ISO 26000, la RSE de una organización, es la responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente, que contribuya al desarrollo sostenible, que identifique a sus partes interesadas, que cumpla con la legislación aplicable y que esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. Esto evidencia que la RSE, incluye tanto el ámbito financiero, como el legal y comercial de una organización.

El contenido argumentativo de la RSE, se manifiesta en las organizaciones, en la medida en que estas, logran enfocar su actuación por medio de prácticas de RSE, lo cual incluye aspectos relacionados tanto a nivel interno como externo a la empresa, en especial, con aquellos agentes que la rodean; sin embargo, para expertos en el tema tratado, en Colombia, aun no existen empresas socialmente responsables, según (Toca & Carrillo, 2013), autores del libro “Responsabilidad Social Empresarial: análisis desde diferentes enfoques”, aseguran que el concepto está mal interpretado en el país, en este sentido, manifiestan que la RSE, ha sido distorsionada, confundida e incluso auto asignada entre las empresas; afirman que el tema, debe ir más allá de un slogan o una etiqueta institucional y más bien se debe exteriorizar en actitudes concretas, frente a dimensiones éticas, económicas, sociales y ambientales del entorno.

Frente a lo descrito, y en concordancia con lo manifestado en (Revista Dinero, 2013), a los empresarios o líderes organizacionales, les falta en Responsabilidad Social. Un estudio de la Superintendencia de Sociedades, en convenio con la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia, reveló en una muestra realizada a 22.266 empresas de Colombia en el 2012, que el 12% de los empresarios están realmente informados de lo que significa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo cual pone en evidencia que tan sólo 2.671 empresarios han puesto en práctica la RSE en sus compañías. Así mismo, en el análisis se obtuvo que el 54% de los entrevistados apenas sabe lo que significa la Responsabilidad Social Empresarial, mientras que otro 20% solo la ha oído nombrar y el 14% restante, reconoce no saber nada del tema, cifras que resultan

preocupantes, en un entorno que cada día pone nuevos retos a las organizaciones, sobre todo en temas éticos, sociales y ambientales.

El problema que se desea abordar por medio de la presente investigación, y teniendo en cuenta las descripciones e información anterior, es la falta de prácticas de RSE y nula aplicación de políticas frente al tema, que llevan a cabo las empresas del sector salud, representadas en las Entidades Promotoras de Salud (EPS) del Municipio de Tuluá, basado en la poca información, documentación o registros de dichas prácticas. La revisión de literatura de algunas prácticas a nivel nacional, indican la falta e implementación de la RSE en las empresas de salud, en las cuales se ha perdido la esencia o concepción de la salud, cuidado, promoción y prevención y ha pasado a representar una responsabilidad exclusiva de los pacientes o clientes. De ello, se desprende una preocupación que induce a descubrir cómo se encuentra el sector salud, en concreto las EPS en el Municipio de Tuluá, frente al tema de la Responsabilidad Social Empresarial y en especial, conocer que practicas llevan a cabo para dar cumplimiento al tema en cuestión, aportando a la sociedad y al mejoramiento de las relaciones con sus stakeholders.

Es relevante entonces, que las empresas del Municipio de Tuluá, participen y generen actividades enfocadas a la sostenibilidad y contribución a los aspectos sociales de la comunidad y de sus grupos de interés, y que no solo las empresas productivas participen, sino que se logre visualizar el hecho de que empresas de servicio, en especial las que brindan servicios de salud, identifiquen sus prácticas e iniciativas y/o las emprendan, en pro del ejercicio de disminuir el impacto causado por sus mismas operaciones, propias del objeto social realizado, y siendo partícipes de percibir los beneficios que trae consigo el tema de RSE.

1.1 FORMULACIÓN

¿Cuál es la situación actual de las EPS contributivas en el Municipio de Tuluá frente a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplican?

1.2 SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cuáles son las principales características de las empresas que pertenecen al sector salud en el Municipio de Tuluá?
- ¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplican las empresas del sector salud?
- ¿Cuál es el contenido de los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS'S Contributivas del Municipio de Tuluá?
- ¿Cuál es la percepción de los grupos de interés de las empresas del sector salud en el municipio de Tuluá, frente al tema de la RSE?
- ¿Qué modelo sería útil emplear para que las EPS y las empresas en general, puedan conocer su situación frente a las prácticas de RSE, y lleguen a implementarlas?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las prácticas de Responsabilidad social empresarial (RSE), en las EPS Contributivas del Municipio de Tuluá, Valle del Cauca, durante el segundo periodo del 2016.

2.1.1 Objetivos específicos

- Caracterizar las entidades prestadoras de salud (EPS) en el Municipio de Tuluá.
- Reconocer las prácticas de Responsabilidad social empresarial que aplican al sector salud.
- Describir los Códigos de Ética y Buen Gobierno (CDEBG) a la luz del enfoque de RSE, publicados por las EPS Contributivas, en el Municipio de Tuluá.
- Describir las percepciones de los grupos de interés, encaminadas al reconocimiento de la RSE en las EPS, en el municipio de Tuluá.
- Proponer un modelo de RSE, basado en la norma ISO 26000 y en los indicadores ETHOS

3. JUSTIFICACIÓN

3.1 TEÓRICA

La Responsabilidad Social Empresarial y/o Corporativa, hace referencia entre otras cosas, al conjunto de prácticas, políticas y normas, que busca el beneficio de actores como trabajadores, clientes, comunidad, proveedores, Estado, medio ambiente, entre otros, a los cuales busca otorgar un estado especial de bienestar, mediante acciones que son consideradas como participativas, incluyentes y responsables por los individuos.

En este sentido, las empresas del sector salud, mantienen una estrecha relación con la sociedad, a la cual desean satisfacer necesidades de bienestar integral (físico, social, y mental), por lo cual, se hace necesario, que dichas entidades, tanto públicas como privadas, se comprometan a contribuir con aspectos económicos, sociales y ambientales del entorno donde se desenvuelven, retribuyendo el impacto causado desde su actividad, o ratificando el deber social de involucramiento y pacto de calidad y de vida.

Dado lo anterior, las prácticas y actuaciones de RSE, en las empresas y sobre todo en aquellas que pertenecen al sector salud, son más que obligatorias, necesarias, ya que, dando cumplimiento a la Ley 1222 del 2007, las instituciones pertenecientes al SGSSS, deben adoptar y aplicar un código de ética, conducta y buen gobierno que oriente la prestación de servicios a su cargo, lo cual constituye una base para la aplicación de RSE en dichas entidades.

A demás de lo anterior, el uso de prácticas enfocadas al desarrollo sostenible, generan beneficios para las empresas ya sea en el corto o largo plazo, evidenciándose tanto a nivel interno como externo, de esta manera, se pueden mencionar entre otros, el mejoramiento de la imagen corporativa, la reducción de costos, una mejor relación con el entorno, atracción de clientes, incremento de la influencia de la empresa en la sociedad, compromiso laboral, mejoramiento del clima organizacional, comunicación efectiva, sentido de pertenencia.

En efecto, los beneficios adquiridos con la aplicación de prácticas de RSE, en el margen financiero de los negocios es real, dado que la empresa fomenta por medio de estas prácticas la diferenciación a nivel social, lo que tiende a generar nuevas oportunidades de negocio, el ingreso a nuevos mercados, y en consecuencia genera nuevos ingresos para las empresas, pues una conducta empresarial responsable, es un excelente medio para ganar reputación ante los grupos de interés, en especial en los mercados actuales donde la competencia va más allá de los atributos y calidad de los bienes o servicios y donde la globalización hace cada vez más sensibles a los clientes frente al desempeño ético, social y ambiental de las empresas.

Desde lo mencionado, el propósito de esta investigación se basa en analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, ejercidas desde el sector salud, lo cual permita conocer el grado de involucramiento de dichas instituciones con sus grupos de interés, y a su vez conocer que beneficios están obteniendo u obtendrían con la implementación de prácticas socialmente responsables.

3.2 PRÁCTICA

La presente investigación, permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional, aplicando y haciendo uso del bagaje intelectual que fueron impartidos durante el tiempo de estudio; así mismo, permitirá hacer uso de elementos teóricos propios del tema a tratar, generando conclusiones y recomendaciones que permitan asumir un rol propio de profesionales, y así, poner en práctica el llamado de la academia de ser promotores de soluciones tanto empresariales como sociales, asesores de instituciones productivas o de servicios, y tomadores de decisiones eficaces en cualquier contexto donde se necesite actuar.

3.3 METODOLÓGICA

La metodología de la investigación, será el recurso básico del presente trabajo, por medio de la cual se emplearán directrices que guíen el estudio investigativo, siguiendo la norma técnica de investigación, mediante la aplicación de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, estableciendo los instrumentos de recolección de información adecuados que permitan hacer un buen uso de los procesos de análisis de resultados, proporcionando herramientas que permitan contrastar los datos y la información recolectada con la realidad vivencial, generando a través del proceso (adquirir-procesar-analizar), conocimiento útil, tanto para la investigación,

como para el objeto de estudio, llegando finalmente a una postura reflexiva, propositiva o práctica.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 ESTADO DEL ARTE

Para el contexto informativo que se desea tener, es conveniente la revisión de algunos trabajos e investigaciones realizados de manera global, con respecto a la temática abordada de la Responsabilidad Social Empresarial, estos, proporcionarán mayor información y resultados útiles que servirán de apoyo a la presente investigación:

- Una primera investigación, corresponde a Karen Ramos Mateus (2013), titulado *“La responsabilidad social empresarial de las entidades del sector salud: descripción y análisis crítico de la RSE en los códigos de buen gobierno, ética y conducta de las principales entidades promotoras de salud colombianas”*, en el cual, presenta tres bloques principales constituidos por: el marco teórico que abarca la caracterización y evolución del concepto de RSE, la evolución histórica de los sistemas de salud y posteriormente un análisis descriptivo y crítico de la RSE de las diez principales EPS colombianas.

Las principales conclusiones derivadas de esta investigación, corresponden a que las empresas de este sector, deben tener un mayor compromiso con su objeto social y su misión, en donde algunas de ellas, reconocen fácilmente sus grupos de interés y presentan información relativamente homogénea frente a aspectos como: principios, valores, definición de RSE, enfocando dicha definición en dos categorías principales: una social y otra referente a las partes interesadas.

- Un segundo trabajo corresponde a Nelly Rivas y María Alejandra Gordillo (2011), titulado *“Diseño de un manual para medir la RSE en las medianas empresas del sector comercial del centro del Valle del Cauca”*, en donde se parte de un diagnóstico de las empresas objeto de estudio, posteriormente se establecen sus problemas y necesidades de acuerdo a cinco ejes que plantean y que se desean evaluar de la RSE, los cuales corresponden a: 1. Misión, visión, valores, ética; 2. Calidad de vida en las empresas; 3. Mercadeo responsable; 4. Ambiente; 5. Compromiso con la comunidad. Finalmente, después de realizar la identificación correspondiente que constituirán las entradas para el manual, se realiza el desarrollo del manual de RSE para cada variable y su respectivo plan de acción.

En el orden de ideas anteriores, para el mencionado trabajo, los principales obstáculos que poseen las medianas empresas para el cumplimiento de la RSE, es que algunas no conocen sobre el tema en cuestión y otras no se detienen a plantearlo como parte de su estrategia corporativa, además, se concluye también que no existe una cultura empresarial con una visión de RSE en dichas empresas.

- (Perez & Morales, 2011), presentan una revisión de la evolución histórica de la RSE del sector salud, indagando sus orígenes tanto en otros países como en Colombia. En primera instancia, se centran en la evolución histórica de la RSE de manera general, luego dirige dicha evolución en Latinoamérica, y posteriormente indaga sobre el progreso histórico de la RSE en el sector salud. Destaca en este sector, la limitada literatura sobre la aplicación del tema en cuestión, además de exaltar la importancia de estudiar el papel de la RSE en la salud, ya que de él depende gran parte del desarrollo económico. Manifiestan que si no existen practicas responsables socialmente, la actividad de este sector desembocara en más desigualdad social y económica para los habitantes de una región, provocando corrupción en las entidades gubernamentales, incremento del perfil epidemiológico de las poblaciones y una profunda brecha social. Por tal razón las instituciones de salud, con sus altos directivos, deben enfocar su estrategia empresarial a identificar y desarrollar sus recursos y capacidades, que permitan construir sus competencias esenciales que den como resultado una importante creación de valor percibido por los usuarios del servicio.
- La investigación *“Ser o aparentar la RSE en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial”* (Vergara & Vicaria, 2009), brinda una mirada profunda, a las dimensiones, indicadores e impactos generados por los modelos de gestión de la RSE, presente en algunas empresas colombianas y latinoamericanas, las cuales permiten entender el alcance de las prácticas empresariales en los cambios sociales y organizacionales. Este trabajo, proporciona información valiosa, acerca de antecedentes de la RSE, las dimensiones y escenarios de la RSE en las organizaciones, modelos de RSE, y refleja las diferentes percepciones de expertos frente al tema.

Según se ha citado, el trabajo presenta un análisis por medio de casos de estudio, de las empresas “ser” y empresas “parecer”, las primeras abordan una práctica socialmente responsable de acuerdo con el desarrollo de sus enfoques, programas y acciones organizacionales, estas empresas catalogadas en dicha categoría son: Carvajal S.A, Corona, Empresas públicas de Medellín (EEPPM).

Por su parte, las empresas “parecer”, como su nombre lo indica, son empresas que aparentan poseer unas prácticas activas de RSE, sin embargo, no poseen una coherencia interna en dicha actuación con su enfoque organizacional planteado, estas empresas son: Carulla Vivero S.A, Mc Donals Colombia, Comcel, Tigo y Avantel.

- (Quintero, 2011), presenta la investigación titulada “*caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial frente a la guía técnica colombiana gtc180, para determinar su impacto en la gestión organizacional de las empresas del subsector salud de la ciudad de Cali*”, su metodología de investigación fue con un enfoque cualitativo - exploratorio, en el cual se logran identificar las prácticas de RSE y contrastarlas con los lineamientos de la norma GTC 180, finalmente se obtienen ciertas variables determinantes de la gestión organizacional a partir del ciclo PHVA en las empresas estudiadas.

El trabajo señalado, parte de los lineamientos de la norma relacionados con la RSE, y que corresponden a: Gestión organizacional, análisis del entorno, gestión del cambio, orientación hacia el desarrollo sostenible, consideraciones legales, riesgos asociados a un enfoque de gestión socialmente responsable. Las conclusiones en este caso, se orientan al cumplimiento por parte de las empresas del subsector salud, de lineamientos internos de RSE, como el pago de impuestos, sostenibilidad en el tiempo, el respeto por los derechos humanos, el medio ambiente, el trabajo, y la claridad de que pueden afectar y ser afectadas por sus stakeholders. Así mismo, se destacó que algunas empresas del sector, no poseen estrategias de comunicación para socializar las actividades de RSE, pocas se encuentran adheridas al pacto global, tema de importancia dentro de la RSE.

- El trabajo realizado por (Morales & Galeano, 2013), determina el enfoque de RSE existente en el sector salud, del cual establecen practicas actuales, identificando fortalezas y debilidades, lo que permite proponer acciones de mejora que sirvan de referencia para la implementación de la RSE en toda la estructura organizacional. Manifiestan que el desarrollo de acciones o practicas enfocadas a la RSE, permiten generar con el tiempo un desarrollo sostenible, además de contribuir al desarrollo de los objetivos del milenio, ya que se enfocarían en acciones de igualdad, ética y mejoramiento de la calidad de vida de las partes interesadas en la empresa. En sus conclusiones destaca, que las EPS e IPS, entienden la RSE como una estrategia que puede llegar a generar un reconocimiento positivo, mas no se evidencia un compromiso concreto hacia su implementación, ya que la mayoría lo concibe como un gasto y no como una inversión.

4.2 MARCO TEÓRICO

A través de la historia de la humanidad, las primeras comunidades, sociedades e incluso las organizaciones actuales, han buscado la manera de impactar positivamente el entorno en el cual se desarrollan, en este sentido, los nuevos enfoques que se asocian con temas de equidad, relaciones, sostenibilidad, ética, medio ambiente, partes interesadas, entre otros aspectos de interés para el mundo comercial y de negocios de hoy, se están ubicando como pilares estratégicos de las organizaciones, que buscan no solo su sostenimiento a través del tiempo, sino que buscan retribuir o desempeñar un rol que va más allá de los beneficios económicos que obtienen, que logre aportar a la calidad de vida de la sociedad y al mejoramiento del medio ambiente.

La visión histórica de la Responsabilidad Social Empresarial, presenta, cómo este concepto *“ha evolucionado y pasado de un discurso filosófico (60`s) a una forma de gestión empresarial (70`s), lo cual conlleva a una integración del discurso socialmente responsable a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés. A partir de los (90´), la RSE deja de verse como un fenómeno aislado dentro de la empresa y empieza a evidenciarse como un proceso que atraviesa transversalmente las diferentes áreas de la organización, es decir, a convertirse en una estrategia corporativa”*. (Torres, 2014).

En primera instancia, es necesario y relevante, conocer los diferentes acontecimientos o fases por las cuales ha pasado el enfoque de la RSE. Se presentan las siguientes fases según (Correa Jaramillo, 2007):

- Fase inicial: ocurrió durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en dicho periodo no existía la responsabilidad social como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse.
- Primera fase: se evidencia en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales.

- Segunda fase: se ubica en la segunda mitad del siglo XX, en esta, la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó una presión para que el Estado interviniese imponiendo normas con el fin de garantizar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales.
- Tercera fase: en la década de 1960, muchas organizaciones, instituciones y el gobierno, intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del gobierno y de la sensibilidad de las empresas.

El origen de la Responsabilidad social empresarial, se relaciona con diversos enfoques entre ellos los más relevantes el histórico y la relación sociedad - empresa. En el primer enfoque, se describe, la evolución histórica del concepto de RSE, el cual sugiere que en los años cincuenta, el concepto era entendido como filantropía, la cual no estaba relacionada con la razón de ser de la empresa, pero sí con la caridad amparada o dirigida en ocasiones por la Iglesia. Pese a ello, algunas investigaciones proponen que este concepto de RSE, tiene su origen en el libro de Howard Bowen, considerado el padre de la Responsabilidad Social Empresarial, "Social Responsibilities of the Businessman" 1953, una especie de "biblia" de la RSE, en el cual se cuestionan cuáles son las responsabilidades que deben asumir los empresarios con la sociedad. (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012).

En los años setenta, la RSE, se visualiza, ligada a la conducta y responsabilidades del hombre de negocios y con ello, a la gestión de los hechos sociales, que van más allá del interés económico; esto se refiere, a que el uso de los beneficios económicos de la organización, debe provocar un beneficio en la sociedad, por lo que el concepto entonces, aparece unido al impacto de las decisiones del empresario en el entorno social. En esta misma década, se reconoce un estrecho vínculo entre la sociedad y la empresa, por lo tanto, se dice que es la sociedad la que valida el desempeño y funcionamiento de la empresa, lo que le exige tener una serie de obligaciones con la misma, de aquí que (Paladino, 2004) propone una definición con cuatro componentes: responsabilidad económica, responsabilidad legal, responsabilidades éticas y responsabilidades filantrópicas.

En los años ochenta, la RSE, era entendida como una capacidad de respuesta empresarial, a la que, de hecho, (Drucker, 1965), consideraba como grandes objetivos atribuibles a un directivo, la promoción del bien común, así como la contribución a la estabilidad, fortaleza y armonía de la sociedad. Además, Drucker,

proporciona una visión de la RSE, como una oportunidad de negocio para la organización, evidenciando las grandes posibilidades de crecimiento económico, al concebir el impacto de las empresas no solo como un efecto negativo o no deseado, sino como una oportunidad de negocio.

Los años noventa, es una década donde se consolida la teoría de los grupos de interés y el auge de la ética empresarial, de esta manera, toma relevancia la RSE, como fundamento para gestionar la relación de las empresas con sus grupos de interés, y se destaca la actuación influyente que posee la empresa en la moral de sus empleados, igualmente, se acentúa el término “ciudadanía corporativa” (Paladino, 2004), el cual se refiere a la conducta responsable de la compañía en los negocios y en las relaciones con sus grupos de interés, medio ambiente y con la comunidad que la rodea.

El enfoque de la relación sociedad-empresa, por su parte, trata de exponer la relación existente entre la Empresa con el entorno o ámbito social en que se encuentra y de esta manera, conocer el papel que desempeña la RSE entre estos dos actores sociales; que responsabilidades posee la empresa con su entorno comunitario y cuál es el rol que cumple la empresa como agente de transformación social (Herrera, 2013).

Según (Paladino, 2004), y otros autores, expresan que los orígenes de la empresa moderna, datan del siglo XVI, en donde las empresas solo evidenciaban compromisos jurídicos y legales en el cumplimiento de su objeto social, posteriormente, en el siglo XVII, nace el antecedente de las sociedades anónimas, que necesitan igualmente, el permiso de un alto mando (monarca) en esa época, para operar bajo ciertas condiciones especiales. En la segunda mitad del siglo XIX, la empresa es vista como una expresión de libertad, expresión del derecho de propiedad y de iniciativa privada.

Desde finales del siglo XX, la conciencia del consumidor, tiene un alto impacto y exigencia en la actuación de las organizaciones, estos reclaman responsabilidades específicas a las empresas en cuanto a sus daños evidentes en la sociedad y medio ambiente, bajo la premisa de maximizar los beneficios del accionista, lo que ha generado reacciones activistas de la sociedad frente al mundo empresarial. Así mismo, como lo señala (Cansino del castillo & Morales, 2008), en los últimos tiempos, la visión moderna de la RSE, no está centrada como en sus inicios, en acciones filantrópicas, contrario a ello, la principal preocupación, radica en el

análisis de nuevas perspectivas de sus actividades económicas, enfocadas a cubrir trabajadores, proveedores, clientes y cualquier otro interesado que participe o se vea afectado por las actividades de transformación que genere la empresa.

La nueva concepción de RSE, ha llevado a la configuración de diversas definiciones sobre el tema, considerándose por lo tanto, un concepto difícil de delimitar, ya que esencialmente es un concepto dinámico y variable, de acuerdo a las responsabilidades sociales, al entorno y a los intereses o interesados de cada organización. Por ello, en un mundo globalizado, donde parece que las organizaciones, no pueden asumir su RSE, por todo lo que implica desenvolverse en un contexto global, las diferentes crisis, conllevan al pensamiento colectivo y más aún empresarial de empezar a recortar gastos...y un aspecto por el cual se puede empezar es por la Responsabilidad social. (Cortina, 2010). Este pensamiento, sin embargo, a juicio de la misma autora, es precisamente lo contrario, es decir, es momento para que las empresas asuman su RSE, y hagan frente a la crisis presentada, que no solo se enmarca en aspectos económicos, sino que permea muchos otros factores como el financiero, el energético, el medio ambiente, y uno muy importante, los valores.

A partir de lo anterior, se hace necesario, vincular el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, el cual, debe ser asumido desde la ética de la empresa; si esta concepción no es así, la RSE, quedaría como un ejercicio puramente burocrático que no cambia las formas de vida de las empresas y por ende no constituye una verdadera transformación. (Cortina, 2010). Visto de esta manera, los esfuerzos que promuevan las empresas en torno a su Responsabilidad Social Corporativa, serán recompensados tanto por sus colaboradores como por sus consumidores, lo cual conlleva a que estas, sean reconocidas en el contexto por su imagen y reputación. (Alvarado & Schlesinger, 2008)

En este orden de ideas, se evidencia la necesidad de articular la RSE como estrategia de las organizaciones, obteniendo beneficios en diferentes campos, al crear un valor compartido por todos sus actores influyentes en ella. Según la (OCDE, 2008), citando a Kotler y Kramer, sugieren que la RSE, implica maximizar el “valor compartido”, es decir, los beneficios que obtiene tanto la empresa como la sociedad. En este sentido, se crea una relación recíproca, entre la organización y sus diferentes grupos de interés, quienes perciben y reaccionan ante las actividades y prácticas de RSE, emprendidas por la organización.

Con lo anterior, puede decirse que la Responsabilidad social empresarial (RSE), constituye una filosofía de empresa, la cual debe tener en cuenta sus implicaciones sociales, económicas y morales del entorno en el cual se desempeña; ello sugiere, que el interés por la RSE, no es reciente, si bien, en épocas anteriores, se tenían diferentes perspectivas acerca de este concepto, la RSE, sigue siendo considerada como uno de los enfoques globales más importantes aplicado por el management a las organizaciones como un modelo practico que beneficia las áreas y actores con los cuales se relaciona.

Resulta oportuno relacionar el concepto de empresa a finales del siglo XIX, la cual, fue permeada por la teoría económica, en donde se destaca, que la función de la empresa, es la creación de riqueza, dejando a un lado las esferas humanas y sociales, por lo tanto, el impacto que generara a nivel social, no hacia parte de sus responsabilidades, en ese orden de ideas, no se evidenciaba en ninguna dimensión la esencia de la Responsabilidad social corporativa. Además de ello, señala (Cortina, 2010), citando a Milton Friedman, que la única responsabilidad social de la empresa, consistía en incrementar el máximo valor o máximas utilidades obtenidas por la empresa para sus accionistas, destacando además que el comportamiento socialmente responsable es más propio de las personas que de las organizaciones.

En la primera década del siglo XXI, aparecen nuevos conceptos y teorías sobre RSE, ligadas a temas políticos, sociales, ambientales y éticos, propios del momento, diversas instituciones a nivel mundial, empiezan a exigir un comportamiento diferente de las organizaciones, el cual, genere un impacto positivo tanto a nivel local, como nacional y global; los temas ambientales y sociales, indiscutiblemente, hacen parte de la nueva filosofía de las empresas del presente siglo. Organismos no gubernamentales (ONG`S), la Unión Europea, entre otras instituciones destacadas, promulgan y promueven estrategias que evidencien dicho enfoque responsable, el cual se refleja en el libro verde sobre la responsabilidad social empresarial, “Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social en las empresas” (COM, 2001), en el cual se propone que la RSE, *“no significa cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas, sino ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, en el entorno y en las relaciones con los interlocutores”*.

Las anteriores relaciones, permiten visualizar, que la función de la organización, incluye una serie de responsabilidades sociales, y que puede desarrollarse como un modelo pluralista, en donde no solo se enfoque en la creación de valor para los

accionistas, sino para todos los stakeholders. De allí, que (Porter & Kramer, 2006), examinen cuatro escuelas de pensamiento como soporte para la Responsabilidad social empresarial, estas son: la obligación moral, entendida como el deber de la empresa de hacer lo correcto, de tal forma que logre incluir a la comunidad en la que se encuentra; la sustentabilidad, reflejada en las conductas de la empresa orientadas a proteger su entorno o su medio social; la licencia para operar, conocido como el consentimiento de la comunidad, gobierno, stakeholders, para su funcionamiento; y la reputación, es decir, el buen nombre de la organización, reduciendo las críticas generadas por los impactos indeseados en la sociedad.

(Cansino del Castillo & Morales, 2008), describen cuatro tipos de teorías, las cuales explican por qué las empresas desarrollan diversas actividades en beneficio del bien social. Dentro de esta clasificación se encuentran:

- Las *teorías instrumentales*, se basan en el estudio de las actividades sociales, que permitan generar valor, y las cuales respondan al objetivo de creación de riqueza de la organización. Esta teoría, es apoyada por autores como Friedman, 1970; Murray y Montarani, 1986; Porter y Kramer, 2000; entre otros. Así pues, las empresas con dicho enfoque, buscan acciones o actividades ligadas a la obtención de mayores beneficios en particular económicos para sus accionistas, de ahí, que exista entonces, para este enfoque instrumental, una relación directa entre la RSE y la creación de valor, y que al momento de llevar a cabo negocios o procesos de intercambio lo que prima es el aspecto económico entre la empresa y la sociedad.
- Las *teorías integradoras*, buscan explicar la realización de actividades de RSE, con el deseo de integrar diversas demandas sociales, entre las que se encuentran, el acatamiento de las leyes, las políticas públicas y la gestión equilibrada de los intereses particulares de los stakeholders de una empresa. (Carroll, 1979; Jones, 1980; Vogel, 1986; Wilcox, 2005). Bajo este enfoque, las organizaciones buscan asumir un rol ante la sociedad, el entorno, el Estado, el medio ambiente, entre otros actores, los cuales considera dignos de retribuir y actuar en concordancia con ellos y no en discordia, lo cual implica explícitamente, una operatividad ética de la misma.
- Las *teorías de carácter político*, enmarcan su poder social, gracias a la adherencia de la compañía a la sociedad. En este sentido, se explica la existencia de una relación entre las empresas y la comunidad en que participa, la cual viene dada por el poder e influencia que posee cada organización sobre

la economía. (Davis, 1960; Donaldson y Dunfee, 1994; Wood y Lodgson, 2002). Desde este enfoque, la empresa, logra verse presionada por la comunidad a cumplir obligaciones y a participar activamente en la colaboración social. Esta mirada, no implica esencialmente, la creación de riqueza para ser considerada como empresa socialmente responsable.

- Las *teorías sobre ética y moral en los negocios*, se sitúan en el cumplimiento de los derechos universales, que promulgan los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, el respeto por el medio ambiente, la sostenibilidad, y demás que intervengan en el progreso de las presentes, como las futuras generaciones. (Freeman, 1983; Kaku, 1997; Annan, 1999, entre otros). En particular, este enfoque se preocupa por el desarrollo de acciones correctas que beneficien a la colectividad.

A partir de la visión integradora, surgen de acuerdo a (Carroll, 1991), cuestionamientos como: ¿Qué incluye la RSE? ¿Cuáles son los asuntos sociales que las empresas deben atender? y ¿Cuál es la filosofía organizacional o modo de receptividad social? En este sentido, explica el mismo autor que pueden distinguirse ciertos tipos de acciones en responsabilidad social que gestionan las empresas, las cuales incluyen:

- Responsabilidades Económicas: resulta un criterio primordial en la RSE, ya que el objetivo de los negocios y su fin último es la obtención de utilidades, sin dejar de lado la responsabilidad de producir bienes y servicios que la sociedad necesite y de este modo se logren extender las ganancias para sus dueños y accionistas.
- Responsabilidades Legales: se basan en el desarrollo de la sociedad bajo reglas, leyes y regulaciones inducidas para que sean cumplidas por los diferentes negocios. En esencia, estos requisitos legales, reflejan los comportamientos considerados válidos para la sociedad, y por lo cual las organizaciones debería cumplirlos y así poder lograr sus objetivos económicos.
- Responsabilidades Éticas: suponen una conducta ética no necesariamente adscrita en la ley y puede no ir en favor de los intereses económicos de la

empresa; dicha responsabilidad supone la inclusión de factores como la equidad, imparcialidad, respeto, bienestar comunitario, derechos de los individuos. Estas no siempre se encuentran bajo el amparo de ley, pero si se prescriben bajo ciertas normas sociales que la organización debe cumplir.

- Responsabilidades Filantrópicas o discrecionales: son consideradas, por (Carroll, 1991), como aquella responsabilidad claramente voluntaria de la empresa, la cual es guiada por el deseo de la misma, de realizar contribuciones a la sociedad, en distintas formas, las cuales no están incluidas en mandatos, ni leyes. Es una acción o practica filantrópica de la empresa, en la cual se goza y siente aprobación de la comunidad que las recibe.

Por otro lado, es importante identificar, las definiciones sobre RSE más comunes en la literatura, frente a ello, se identifican algunas dimensiones propuestas por (Dahlrad , 2008), quien proporciona ejemplos sobre las dimensiones para la definición de la RSE.

Tabla 1 Cinco dimensiones para definir la RSE

Dimensiones	Hace referencia a:	Frases ejemplo
Ambiental	... el entorno natural	<i>“Un medio ambiente más limpio”</i> <i>“Responsabilidad ambiental”</i> <i>“Incluir las preocupaciones ambientales en las operaciones empresariales”</i>
Social	... Relación entre la empresa y la sociedad.	<i>“Contribuir con una sociedad mejor”</i> <i>“Integrar las preocupaciones sociales en las operaciones comerciales”</i> <i>“Considerar el alcance de su impacto en las comunidades”.</i>
Económica	... Aspectos socioeconómicos o financieros, incluyendo la descripción de la RSE en	<i>“Contribuir al desarrollo económico”</i> <i>“Preservar la rentabilidad”</i>

Dimensiones	Hace referencia a:	Frases ejemplo
	términos de una operación de negocios.	<i>“Operaciones de negocios”</i>
Stakeholder	...Partes interesadas o grupos interesados.	<i>“Interacción con las partes interesadas”</i> <i>“Interacción de las organizaciones con sus empleados, proveedores, clientes y comunidades”</i> <i>“El trato a las partes interesadas de la firma”</i>
Voluntariedad	... Acciones no previstas por la ley.	<i>“Basada en valores éticos”</i> <i>“Más allá de las obligaciones legales”</i> <i>“Actos voluntarios”</i>

Fuente: Dahlsrud, 2008

Ante la categorización de definiciones anteriores, puede explicarse, que las definiciones, dependen de la filosofía, actividad y sector en el cual se desenvuelva la organización, sin embargo, dicha definición debe ser una construcción conjunta con los grupos de interés que conforman cada organización en particular.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se hace alusión al concepto de RSE definido por Carroll, el cual indica que:

“La RSE, implica la realización de un negocio de manera que sea económicamente rentable, respetuoso de la ley, ético y socialmente solidario. Por tanto, ser socialmente responsable, significa que la rentabilidad y la obediencia a la ley son ante todo condiciones para debatir la ética de la empresa y el grado en el que se apoya a la sociedad, con las contribuciones de dinero, tiempo y talento”.

Resulta significativo precisar la diferencia entre Responsabilidad Social Empresarial y Filantropía, conceptos en los cuales, existe una distancia

considerable y los cuales son susceptibles de confundir, pues en la praxis, resultan ser acciones bastante distintas, pero que en muchas ocasiones suele usarse indistintamente. Ante ello, se cita a (Baltera & Díaz, 2005), quienes anotan que la filantropía, corresponde a una acción social externa de la organización, con un carácter específicamente solidario y humano, sin deseos de obtener retribución alguna, es decir, es una manifestación de actos sociales, que no están asociados al campo de actividades de la empresa.

Contrario al concepto de filantropía, la RSE, según los autores citados, busca beneficios para la empresa, al mismo tiempo que se interesa por el mejoramiento de su entorno y sus acciones deben ser claramente identificables tanto por la organización como por sus grupos de interés, estas prácticas se sostienen bajo un conjunto de principios éticos o valores superiores, que la organización ha interiorizado y que guía u orienta su accionar.

Tabla 2 Diferencias entre RSE y Filantropía

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FILANTROPÍA
Es una política de la empresa.	Es una política de las personas: puede ser del propietario, los accionistas, la junta directiva.
Es una acción permanente, un modo de actuar y de hacer empresa.	Es una acción de carácter puntual.
Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.
Tiene una dimensión externa e interna.	Tiene una dimensión solo de carácter externo.
Se basa en principios éticos, en el reconocimiento de las personas y sus derechos.	Se basa en principios altruistas, como la solidaridad o la caridad.
Se orienta a los diferentes grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores, comunidad, Estado, otras instituciones).	Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada, como: fundaciones, universidades, ONG's.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FILANTROPIA
Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, posicionamiento, fortalecimiento de relaciones a largo plazo...	No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa.
Apunta a generar una relación clara y amigable entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, el medio ambiente, entre otros.	No busca generar algún tipo de relación en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.
Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de RS, provienen del presupuesto de la empresa.	Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.

Fuente: Cuaderno de Investigación. Responsabilidad Social Empresarial, alcances y potencialidades en materia laboral (Baltera & Díaz, 2005).

Destacando el enfoque sobre Ética y moral en los negocios, y citando algunos autores contemporáneos, que evidencian la importancia de las actividades socialmente responsables, que permitan perseguir fines lícitos y transparentes, se encuentra (Freeman, 1983), quien presenta a los grupos de interés, como actores involucrados directa o indirectamente en las actividades de la empresa y los cuales hacen parte del eslabón que agrega valor y bienestar para todos. Además, Freeman, hace alusión a dos definiciones de grupos de interés; unos los llama *Stakeholders en sentido amplio*, los cuales pueden ser grupos o individuos que pueden estar dentro o fuera de la organización, tales como trabajadores, grupos políticos, segmentos de clientes, competencia, comunidad; y los *Stakeholders en sentido restringido*, que son los que poseen una interacción con la empresa y de los cuales depende para sobrevivir, tales como empleados, clientes, proveedores, accionistas, instituciones financieras, en general, los grupos asociados a la organización en un sentido estricto.

Siguiendo la línea ética y moral, (Kaku, 1997), describe la promoción de la prosperidad mundial y la maximización de ganancias, gracias a la filosofía Kyosei, la cual la define como *“la filosofía del espíritu de la cooperación”*, en la cual tanto individuos como organizaciones viven y trabajan juntos por el bien común. En términos específicos, dicha filosofía plantea la integración y relación armónica de la empresa con los clientes, proveedores, competidores, gobiernos y medio ambiente, permitiendo convertir este pensamiento en una herramienta poderosa que logre

impactar positivamente el entorno político, económico y social de las organizaciones.

Por su parte (Annan, 1999), promovió, la participación de los distintos dirigentes empresariales, en el llamado Pacto Global, con el fin de mostrar las mejores prácticas de los negocios, que logren modelar una economía mundial mas sostenible e inclusiva. En las propias palabras de Annan, el pacto promueve que las empresas opten *“...por adicionar la fuerza de los mercados a la autoridad de los ideales universales, ...por conciliar la energía creativa tanto de la empresa privada como pública, con las necesidades de los más desfavorecidos y las exigencias de las generaciones futuras”* (Annan, 1999).

Considerando las iniciativas de los países por fomentar la responsabilidad social de las empresas, de modo que estas puedan contribuir y hacer parte activa de la solución a los retos que plantea la globalización, se hace mas que evidente, la necesaria actuación ética que deben reflejar las empresas, y estar dispuestas a asumir la RSE, por lo menos por cuatro razones, según lo señala (Cortina, 2010), la primera, por presión de la sociedad civil; la segunda, por la presión de los mercados; la tercera, la presión del poder político, y la cuarta, el contexto situacional cada vez mas cambiante.

El primer aspecto, se vincula con el hecho de que las sociedades crecen a un ritmo sostenido y por ende su pensamiento frente a los impactos causados por el hombre o en su defecto por las organizaciones se vuelve mas crítico, lo cual permite exigir a las empresas una conducta mas acorde frente a los impactos e influencia social que evidentemente causan.

El segundo aspecto, apunta a la cada vez mas organización e información que facilmente obtienen los consumidores, y que lógicamente, exigirá el funcionamiento ético de las empresas, en factores como, productos de calidad, resultados eficientes, garantías comprobadas, satisfacción con el servicio, entre otros tantos, los cuales son y seguirán siendo exigidos gracias a la creciente y fortalecida organización de los consumidores. Pero no solo ellos atienden y verifican los índices éticos de las empresas, un factor importante es el papel desempeñado por los inversores, quienes también hacen énfasis en que la empresa en la cual piensan invertir, funcione de manera ética y responsable, de esta manera asegura su buena gestión.

La tercera razón, esta dada frente a los gobiernos y administraciones públicas, las cuales también van tomando conciencia de ayudar a gestionar empresas con responsabilidad social, inclusive creando leyes o recomendaciones, que por claras razones varían entre países, pero que resulta urgente apoyar e incentivar integrando el respeto por los derechos humanos, incentivar las prácticas de respeto y asumir el rol social tan necesario en un mundo globalizado.

Por ultimo, el aspecto del cambio, implica la toma de decisiones constantes y rápidas en el entorno mas incierto, de acuerdo a ello, si las empresas no tienen claro su situación actual ni sus perspectivas futuras, se encuentran expuestas a perder su competitividad, e incluso su identidad.

4.2.1 Alcance de las iniciativas en materia de RSE

Según (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012), el auge de la RSE, ha cobrado una mayor fuerza, lo que ha generado el desarrollo de indicadores, instrumentos y principios relacionados con el tema, y propuestos por diferentes organismos internacionales.

Dentro de las iniciativas que establecen los principios de RSE, es decir, las guías que indican practicas o conductas aceptables o inaceptables, se encuentran:

4.2.1.1 Pacto Mundial: su objetivo es facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas, junto a valores éticos, aplicables a nivel mundial. Dicho pacto, consta de 10 principios fundamentales, divididos en cuatro áreas: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

En el área de derechos, los principios son (Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2010)

Principio 1: apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: asegurar que las empresas no sean cómplices en la vulneración de derechos humanos.

En el área de las condiciones laborales:

Principio 3: apoyar la libertad de afiliación y reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: apoyar la eliminación de formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: apoyar la abolición de las prácticas discriminatorias.

En el medio ambiente:

Principio 7: mantener un enfoque preventivo que beneficie el medio ambiente.

Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En el área de anticorrupción:

Principio 10: trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

4.2.1.2 Directrices de la OCDE: buscan que las empresas multinacionales, tengan en cuenta las políticas de los países en que operan. Tales directrices establecen que se deben respetar los derechos humanos de los individuos y cooperar con la comunidad, así como también, cumplir con el marco legal en materia ambiental, de salud y seguridad. Propician, además, el establecimiento de relaciones de confianza entre las empresas y la sociedad. Entre los aspectos destacables en materia de RSE, por la OCDE, se citan: la revelación, el empleo y relaciones industriales, el medio ambiente, combate de la corrupción, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia e impuestos. (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012)

4.2.1.3 Principios CERES: constituye una organización internacional, conformada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y demás sin fines de lucro. Su visión es

que las compañías reporten periódicamente los resultados de su gestión ambiental. Los principios que la rigen son:

1. Proteger la biosfera
2. Conservación de los recursos naturales
3. Reducción de los residuos y manejo adecuado de estos
4. Conservación de los recursos energéticos
5. Reducción del riesgo
6. Comercialización de productos y servicios seguros
7. Retribución al ambiente
8. Comunicación con los grupos de interés sobre asuntos que los afecten
9. Compromiso con el ambiente desde la dirección y demás gestión de la organización
10. Realización de reportes ambientales

Con respecto a los instrumentos de gestión de la RSE, poseen el objetivo de aportar directrices con relación a los aspectos que deben considerar al momento de la implementación de medidas de RSE, además, permiten optimizar la medición y comunicación con sus grupos de interés, mediante una relación mutua. Entre estos instrumentos se encuentran:

4.2.1.4 Global Reporting Initiative (GRI): su objetivo, se relaciona con la elaboración de reportes de sustentabilidad que se puedan comparar entre empresas. Su medición contempla tres aspectos: económico, ambiental y social. Con relación a los aspectos, se identifican los siguientes:

- Económico: Presencia en el mercado e impactos económicos.
- Ambiental: Materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, residuos, productos y servicios, cumplimiento y transporte.
- Social: cuestiones laborales, derechos humanos, relación y transparencia con la comunidad, ciclo de vida y comunicación de los productos generados. (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012)

4.2.1.5 Estándar de aseguramiento AA1000: provee instrumentos y estándares para el aseguramiento y responsabilidad empresarial. Constituye un estándar de aplicación para evaluar, y fortalecer la confianza y calidad de los informes de

sostenibilidad de una organización, así como de sus principios, procesos, sistemas y competencias. Consta de tres lineamientos:

1. Relevancia: se consideran aspectos relacionados con el desempeño sustentable que son importantes para la toma de decisiones de los grupos de interés.
2. Exhaustividad: entender aspectos materiales del desempeño sustentable.
3. Capacidad de respuesta de la organización. (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012)

4.2.1.6 ISO 26000, una guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones: Los lineamientos presentados por la “Guía de responsabilidad social”, ISO 26000², brinda directrices sobre principios y asuntos relacionados con la RSE y sobre su puesta en marcha en las organizaciones de hoy, las cuales pueden ser tanto públicas como privadas y no gubernamentales, de cualquier tamaño, sector o ubicación geográfica.

A partir de dicha norma, las organizaciones pueden establecer y clarificar sus principios frente a la RS, al mismo tiempo que reconoce y se involucra con sus grupos de interés, permitiendo darle inclusión y participación a todos los actores y ambientes en que se desenvuelve.

La norma, establece siete principales ejes o materias de la Responsabilidad Social que las organizaciones deberían considerar en motivación para integrar a su estrategia la RSE. Estas materias, según la Norma, constituyen los ámbitos en los que la empresa debe centrar su actuación si desea actuar responsablemente.

² Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 26000, culminó el 1 de noviembre del 2010 bajo el título “Guía de responsabilidad social”, y la cual logra sintetizar una gran variedad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos.

Ilustración 1 Principales materias de Responsabilidad Social



Fuente: Elaboración de los autores, basado en la Norma ISO 26000

La norma, sugiere a aquellos que deseen aplicarla, hacerlo de manera integral, de modo que todos sus campos sean igual de importantes para su ejecución, es necesario aclarar que cada organización, es libre de aplicar o no el modelo de RSE, y así mismo, de la interpretación de la norma.

El contenido de las materias de Responsabilidad Social Empresarial, que plantea la norma ISO 26000, (Argandoña & Isea Silva, 2011), se relacionan a continuación:

- **Gobernanza de la organización.** Se refiere al sistema por medio del cual, una organización toma y ejecuta sus decisiones para lograr sus objetivos. Corresponde a un pilar fundamental, ya que, a través de este, una empresa puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente responsable.

Algunas acciones que se desprenden de una buena gobernanza corresponden, según la norma a:

- Impulsar estrategias y objetivos de RS

- Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas
 - Crear una cultura de RS
 - Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS
 - Hacer un uso eficiente de los recursos
 - Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables para ocupar puestos de liderazgo
 - Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras
 - Mejorar la comunicación con las partes interesadas
 - Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS
 - Hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización.
- Derechos humanos. Aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles, políticos o económicos, sociales y culturales. Dichos derechos son únicos y deben colocarse por encima de cualesquiera otros derechos.

La norma ISO 26000, manifiesta frente a lo que deberían hacer las organizaciones, para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos, los siguientes puntos:

- Debida diligencia: la ISO 26000 recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos. Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos.
- Situaciones de riesgo para los derechos humanos: se destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil, entre otros), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.
- Evitar la complicidad: la norma, aconseja evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).

- Resolución de reclamaciones: poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.
 - Discriminación y grupos vulnerables: se invita a hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).
 - Derechos civiles y políticos: la Guía sugiere que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos.
 - Derechos económicos, sociales y culturales: la organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.
 - Principios y derechos fundamentales en el trabajo: se recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.
- Prácticas laborales. Atendiendo a la necesidad de la RSE de involucrar tanto a los trabajadores de planta como a los subcontratados en prácticas y políticas de bienestar, la Guía menciona, que tales prácticas son un eje fundamental para influir en el contexto social, lo cual resulta necesario, pues desde la mirada de la Responsabilidad social corporativa, la empresa debe maximizar su contribución a la sociedad, a través de prácticas, que estén alineadas con los principios de la OIT³, y que generen bienestar a dicho grupo de interés. Dentro de las acciones que las organizaciones deberían considerar, se encuentran:
- Trabajo y relaciones laborales: contribuir a aumentar la calidad de vida de las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo digno.
 - Condiciones de trabajo y protección social: realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada

³ Organización Internacional del Trabajo

laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación...). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).

- Diálogo social: la ISO 26000 recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.
 - Salud y seguridad en el trabajo: fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.
 - Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: la Guía destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.
- El medio ambiente. En el desarrollo de las actividades cotidianas empresariales, es inevitable que se generen impactos en el entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la inevitable interrelación que existe entre ellos.

La Guía identifica entonces, una serie de principios que la organización debería incorporar para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental, que se refieren a: la responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus actos), el enfoque preventivo (no desarrollar actividades si no se sabe con certeza qué impactos puede acarrear en el medio ambiente o en la salud), la gestión de riesgos (minimizar posibles impactos negativos) y la aplicación del principio “quien contamina paga” (asumir el costo de la contaminación generada por sus actividades).

Dentro de las acciones o prácticas a tener en cuenta para dar cumplimiento a este aspecto ambiental y ecológico, se mencionan, la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la protección al medio ambiente, la diversidad y los hábitats naturales.

- Prácticas justas de operación. Siguiendo el hilo conductor de la norma, se hace relación a la adecuada operación de la organización, lo cual implica que la misma, tenga un comportamiento ético y distintivo tanto con las demás organizaciones, como con sus stakeholders, a partir de ello, es posible citar a (Cortina, 2010), al manifestar la relación existente entre las actuaciones de la empresa, y su ética empresarial, la cual considera como: *“El descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidas por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla, según un modelo comunitario”*.

Con lo anterior, las practicas enfocadas a la generación de acciones favorables tanto para la organización como para la sociedad y demás grupos de interés, identificados en la norma ISO 26000, se relacionan con una participación política responsable, por medio de procesos de participación y el mejoramiento de la calidad de vida, las políticas de anticorrupción, la promoción de una competencia justa, el respeto a los derechos de propiedad, y la promoción de la RS en la cadena de valor de las empresas.

- Consumidores. Dentro de los grupos de interés más destacados por el modelo de RSE, están los clientes o consumidores, frente a los cuales la organización debe asumir ciertas responsabilidades, brindando transparencia en sus bienes y servicios, y garantizando una actuación responsable en el mercado.

En este aspecto, se resaltan acciones como:

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación: se realiza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades.
- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: se invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y saludables.

- Consumo sostenible: se recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras.
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y reclamos: la Guía sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio.
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores: la ISO 26000 subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.
- Acceso a servicios esenciales: en el caso de que la organización preste servicios básicos, y aun cuando el Estado sea incapaz de garantizar el derecho a dichos servicios a una parte de la población, la Guía aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios.
- Educación y toma de conciencia: la ISO 26000 recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad. Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.

A partir de lo anterior, la Guía invita a las organizaciones de cualquier objeto social, a involucrarse activamente en acciones como:

- Participación activa en la comunidad: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- Educación y cultura: al efecto, recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.

- Creación de empleo y desarrollo de habilidades: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- Desarrollo y acceso a tecnología: para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- Generación de riqueza e ingresos: en este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
- Salud: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
- Inversión social: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

Los indicadores para la gestión de la RSE, hacen posible establecer una guía, por su grado de especificidad y detalle, así como también, permiten el monitoreo de los avances en materia de RSE y el cumplimiento de las metas tanto a corto como mediano y largo plazo. Entre los indicadores más nombrados, se encuentran:

4.1.2.7 Ethos: ofrece a las organizaciones, indicadores que apoyen el proceso de compromiso con la RSE. Dichos indicadores, tienen como propósito el aprendizaje y monitoreo de los asuntos relacionados con la RSE, así como con su planificación, y supervisión del desempeño en general.

El cuestionario Ethos, se encuentra organizado en siete temas fundamentales, que corresponden a: valores, transparencia y gobernanza, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad.

4.1.2.8 SA 8000: es una certificación internacional de tipo voluntario, que promueve las mejores condiciones laborales, donde se incluyen temas como justicia social, derechos de los trabajadores, entre otros. Es una certificación que permite verificar las condiciones de la empresa y de los proveedores.

Las dimensiones que maneja son: trabajo infantil, trabajos forzados, seguridad en el trabajo, libertad de asociación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, sistemas de gestión, e identificación de problemas y acciones correctivas. (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012).

Si bien, el termino Responsabilidad Social Empresarial, es por lo general relacionado con acciones que generan beneficio a la sociedad y en especial al medio ambiente, también hace referencia a la relación costo-beneficio de las empresas que la proponen como marco de actuación y como estrategia integradora a la razón de ser de la empresa, en este sentido, se busca obtener con la RSE, según (Cansino del Castillo & Morales, 2008), citando a Lantos 2001, los siguientes focos de compromiso al utilizar la RSE:

- Visión de generación de ganancias como fin único: esta visión está enmarcada en el ámbito económico de la RSE, en donde la generación de ganancias es el fin único de la empresa y su único deber con la sociedad es respetar las leyes vigentes (normas explícitas). Aquí la idea es generar el máximo de utilidades mientras se respeten las leyes.
- Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado: también es una visión económica de la RSE, pero además de cumplir la ley, la empresa se entiende como una entidad que respeta tanto las leyes como las normas tácitas dadas por el entorno en que se desenvuelve.
- Visión de bienestar social: en esta visión se lleva la ética a un nivel superior, donde la empresa debe estar consciente del daño que puede causar a la sociedad y hacerse responsable de él (gestión de externalidades negativas), integrando en esta visión las relaciones existentes con los diversos grupos de interés de una empresa.
- Visión de empresa al servicio de la comunidad: esta visión, corresponde a una visión altruista donde la empresa debe usar sus recursos de la manera más eficiente, con el fin de generar bienestar en la sociedad (derramar beneficios sociales).

La descripción de los conceptos de RSE, permite entender que este significado ha evolucionado, pasando por diferentes etapas y concepciones de acuerdo al momento histórico vivido, donde hoy en día, es vista como una filosofía, un modelo de gestión o una estrategia, globalmente aceptada y practicada, en donde se resalta el compromiso que deben tener las empresas con la sociedad, el medio ambiente, trabajadores y Estado. De acuerdo a esto, la RSE ha tendido a universalizarse por medio de normas y pactos, permitiendo integrarla a la misión de las organizaciones, modificando el rol asumido por estas en la sociedad y convirtiéndose en elemento estratégico de conservación del medio ambiente e impulsor de bienestar en los actores sociales que interactúan diariamente con la empresa.

4.2.2 Los Grupos de interés (Stakeholders)

Las diferentes presiones ejercidas por el entorno tanto político como legal, hacia la década de los 80's, en cuestiones económicas, en la generación de resultados y la necesidad de involucrar la función social con la estrategia de crecimiento económico, dieron paso, al surgimiento de grupos e individuos que se veían afectados tanto positiva como negativamente por las actividades empresariales, y que deseaban de igual forma influir en ellas, y ejercer el control ante los posibles abusos de poder, llamados "grupos de interés o stakeholders" (Freman, 1983). Nace entonces, a partir de allí, la necesidad de restablecer la credibilidad y confianza de dichos grupos, con el fin de mantener los resultados empresariales, que permiten formular filosofías corporativas enfocadas en las necesidades de estos actores.

(Freman, 1983), denomina stakeholders a: *"cualquier grupo o individuo que afecta o es afectado por las actividades de una empresa, ámbitos como ética empresarial y responsabilidad corporativa lo adoptaron como lenguaje propio"* en ese sentido, las empresas, están constituidas por individuos, que persiguen juntos el cumplimiento de metas y objetivos específicos, que interactúan entre ellos para cumplir las estrategias organizacionales, lo que implica, que estas personas sean o se perciban afectadas directa o indirectamente por las decisiones que tome la empresa; lo mismo sucede con los clientes, proveedores, comunidad, Estado y medio ambiente, los cuales, también, constituyen entidades y actores que se ven afectados por los resultados de las organizaciones y en esta medida, pueden también ejercer presión para que la actuación de las empresas sea siempre la correcta en términos de conservación ambiental y retribución social por los impactos generados.

Desde el anterior punto de vista, la generación de valor por parte de las organizaciones de hoy, debe tener en cuenta, las reacciones de sus grupos de interés, los cuales desean ser satisfechos con los resultados organizaciones que demuestre la organización, siendo estos congruentes con la actuación esperada por los stakeholders, es decir, ese comportamiento ético, transparente, justo y participativo que deberían reflejar las empresas en la interacción con su entorno. La armonía y el equilibrio, en las relaciones con los interesados, permite a la organización, unos resultados solidos no solo a nivel de imagen corporativa por su actuación responsable, sino que paralelamente, el beneficio económico percibo por dichas acciones sanas enfocadas a la comunidad es también evidente gracias a que, como lo manifiesta (Corrales, 2011), el ser consciente del impacto de la actividad generada por la empresa a los diferentes grupos colectivos, es un esfuerzo considerado en el largo plazo como una inversión que creara valor para la empresa, y que le permitirá evaluarse constantemente a nivel interno, para reflejar dicho fortalecimiento a nivel externo, y satisfacer por ende a sus grupos de interés.

Según (Vergara & Vicaria, 2009), un gobierno corporativo basado en la responsabilidad social, implica el ejercicio de una ética empresarial, que se refiere a los mecanismos que usa una organización para integrar sus valores organizacionales, en sus propias políticas, prácticas y en la forma en la que se toman las decisiones en todos los niveles de la empresa, lo que en ultimas desean sus grupos de interés, en especial los trabajadores.

La ética se ha convertido en un campo en el cual las empresas deben lograr un balance entre las responsabilidades económicas y las éticas. El ser ético empresarialmente, como parte de la responsabilidad social de una empresa, se ha convertido en un plus para las empresas, aumentando su atractivo en el mercado. No obstante, según (Cortina, 2010):

“...hay empresas que pueden caer en la tentación de utilizar la ética para mejorar su imagen. Pero la Ética, soporta muy mal la incorencia. No se puede hacer una cosa pero decir lo contrario”

Ante esto, hacer lo correcto en una empresa va más allá de la misión y los principios éticos. Dar un buen trato a los trabajadores, al medio ambiente y la comunidad, son pautas imprescindibles para tener una verdadera ética empresarial. Por esta razón, las organizaciones de hoy, no solo se organizan en torno a ofrecer un producto o servicio sin defectos, sino que se ha interesado por incluir como parte activa de sus

decisiones y estrategias a los trabajadores, comprometiéndose con su bienestar, y motivando de esta manera a que las personas de la empresa se sientan involucradas y cooperen para llevar a cabo las labores de RS con éxito.

De acuerdo con (Krick, Forstater, Monaghan, & Silanpaa, 2005), la identificación de los Stakeholders, puede realizarse en diferentes dimensiones:

- Por responsabilidad: personas con las que posee o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas, según reglamentos, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- Por influencia: se refiere a personas con capacidad de influir de manera informal o con poder de decisión formal en la empresa; personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar en las funciones de la organización para alcanzar sus metas, ya sea de manera positiva o en caso contrario, impedir su desempeño.
- Por cercanía: personas con las cuales interactúa la organización, ya sean internos o externos, aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de la empresa.
- Por dependencia: se trata de las personas más cercanas y las que más dependen de la organización, gracias a sus interacciones, como los empleados y sus familias, los clientes, o los proveedores.
- Por representación: aquellas personas que, a través de estructuras regulatorias, jurídicas o culturales, representan a otras personas; en este caso, se incluyen, líderes comunales, sindicatos, instituciones académicas, ONG, grupos de presión, entre otros.

4.2.2.1 Percepción de los grupos de interés: Dado que los grupos de interés, representan una parte fundamental de la teoría organizacional moderna, y más aún del tema tratado de RSE, resulta oportuno, presentar algunas descripciones acerca del concepto y de su funcionalidad en los grupos de interés.

(Schiffman & Kanuk, 2010), definen la percepción como: *“el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo”*, es decir, corresponde a la forma en que una persona ve la externalidad, el mundo que lo rodea, de acuerdo a diferentes estímulos y factores influyentes, los cuales, hacen que las personas perciban una misma situación de manera diferente; fenómeno que según (Kotler & Armstrong, 2012), se presenta debido a tres procesos perceptuales, los cuales son: la atención, la distorsión y la retención selectivas. La primera de ellas, la atención selectiva,

corresponde a la tendencia de las personas a filtrar la mayoría de la información que llega desde su exterior o a la que se ve expuesta, es decir, que cada individuo ajusta la información de entrada en un esquema mental existente, que puede variar en términos de importancia, aportes, entre muchos otros que la persona tenga considerado. La segunda, la distorsión selectiva, se enfoca en describir la tendencia de los individuos a interpretar la información de manera que argumente o apoye sus creencias. Por último, la retención selectiva, implica que las personas, factiblemente, recuerden los aspectos positivos de una marca que prefieran y olviden los aspectos también favorables de otras marcas competidoras.

El proceso perceptivo, según (Schiffman & Kanuk, 2010), está basado en las necesidades, valores, y expectativas específicas de cada ser humano. En este sentido, la sensación, es una consecuencia o respuesta ante un estímulo que puede sentirse a través de los órganos de los sentidos del hombre o también llamados receptores sensoriales (ojos, nariz, boca, oídos, piel), los cuales se activan, para generar acciones de evaluación, adquisición, uso, opinión o ideas, de los artículos o de las organizaciones, ayudando también a formar dicha percepción, las expectativas, motivaciones y aprendizaje de cada individuo.

La percepción en los individuos, permite entonces, acercarse a la realidad, dibujarla y sentirla de acuerdo a sus preferencias, personalidad y características específicas. Su formación depende de muchos factores conocidos e influyentes, que deben tratar las organizaciones, con el fin de mejorar la percepción que tienen sus grupos de interés y/o de crear una buena imagen o establecer altas expectativas ante la sociedad, ante un contexto específico y ante el mundo sin fronteras en que se mueven.

Además de las percepciones, los grupos de interés, manejan, como su nombre lo indica, intereses y poder, lo cual viene dado, por algo que esperan ganar o que buscan no perder, es decir, en esencia, cada stakeholder, posee algún tipo de inclinación sobre el funcionamiento de la empresa. Desde este aspecto, (Fernandez & Bajo Sanjuán, 2012), mencionan la taxonomía propuesta por (Wartick y Wood, 1998), la cual cubre de manera completa los tipos básicos de intereses presentes en los grupos de interés, señalando de la siguiente manera:

- Intereses de tipo material, relacionados de forma directa con la actividad de la empresa, como, por ejemplo, los resultados financieros, la pérdida de puestos de trabajo, las bajas utilidades, la seguridad laboral, entre otros.

- Intereses políticos, tienen que ver con la distribución de poder y de influencia, tanto a nivel externo como en el interior de la propia empresa.
- Intereses de afiliación, los cuales apuntan a la aspiración de pertenencia que todos los individuos desean y por lo cual, buscan formar una red social en la cual interactuar, ubicarse y encontrar sentido; dichos grupos de interés, se preocupan por cuestiones como, si los valores de la empresa están alineados con la comunidad local o su entorno más cercano, o si puede formar parte de un grupo que contenga sus mismas particularidades, entre otros.
- Los stakeholders relacionados con los intereses de información, conocimiento y opiniones, suelen enfatizar y demandar las oposiciones u ocultación de datos o informaciones relevantes.
- Intereses simbólicos, suelen relacionarse con temas como reputación, con la imagen que la empresa proyecta en la sociedad donde opera, con la percepción que los clientes se hacen de la empresa en cuestión, la pertenencia de los trabajadores, las expectativas culturales y religiosas.
- Por último, los intereses de tipo metafísico o espiritual, apuntan hacia claves profundas del sentido de la vida, creencias sobre lo divino, lo humano y la naturaleza, y a menudo plantea dilemas éticos, relacionados con la vida o la muerte.

Junto a los diversos intereses y aspiraciones de los grupos de interés, debe señalarse, el poder que estos tienen para hacer cumplir sus pretensiones, en este caso, según (Fernandez & Bajo Sanjuán , 2012), dan cuenta de distintos tipos de poder en lo que respecta a los grupos de interés.

Por un lado, según los autores citados, se encuentran aquellos que poseen un poder formal, es decir, aquel que se les otorga por derecho propio en los estatutos, por legislación o reglamentos, en este caso, se podrían mencionar, los accionistas, la junta directiva, los ejecutivos, los representantes, entre otros. El poder económico, es entendido por aquel poder, que puede afectar a la empresa en asuntos financieros; dicho poder se consagra en los clientes, los proveedores, las instituciones financieras y los trabajadores. El poder político, por su parte, resulta innegable y por supuesto no controlable para la organización.

Un hecho evidente, se deriva de la necesidad de que, como estrategia organizacional, se logre gestionar adecuadamente las relaciones de la empresa y de los distintos grupos de interés con ella relacionados, encaminados al cumplimiento de los objetivos empresariales; por ello, como lo indica (Freeman & Gilbert, 1987), es necesario una serie de herramientas que permitan relacionar la estrategia de la compañía con los intereses y aspiraciones de los distintos

stakeholders, específicamente, conectando lo estratégico con lo social y lo ético en justicia. Para ello, se precisa identificar quienes son; que es lo que quieren; cuáles son sus intereses; que es lo que está en juego; en que fundamentan sus pretensiones; cual es la base de su poder; como ha de entenderse la relación que tienen con la empresa y la que establecen o pueden llegar a establecer entre ellos (Fernandez & Bajo Sanjuán , 2012).

La propuesta de la RSE es clara, y trae significativos beneficios económicos a la organización, apoyada de un modelo de empresa sostenible y socialmente responsable, en donde se logre consolidar el respaldo de los directivos, creando una cultura organizacional fuerte, enfocada en los principios de RSE, en el cumplimiento de los códigos de ética y de buen gobierno. De esta manera, como lo manifiestan (Vergara & Vicaria, 2009), gana la empresa, y ganan lo individuos que estan a su alrededor, logrando garantizar la lealtad tanto de la comunidad empresarial como de los actores sociales que estan dentro de su circulo de interesados.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

4.3.1 Definición de conceptos que componen la RSE

Para una mejor comprensión del termino RSE, se adaptan del Diccionario de la Real Academia Española (RAE), la definición de:

- Responsabilidad: capacidad para reconocer, aceptar y plantear soluciones a las consecuencias de un hecho o comportamiento realizado de manera libre y consciente.
- Social: cualidad o característica de un individuo, de pertenecer o ser integrante de una colectividad, sociedad o compañía.
- Empresa: unidad organizada, que se dedica a realizar actividades ya sea de tipo industrial, mercantil, comercial o de servicios, con fines económicos.
- Voluntariedad: situación o compromiso asumido por voluntad propia, sin imposiciones u obligaciones.
- Organización: conjunto de personas que trabajan de manera estable y estructurada, con el fin de alcanzar unos objetivos, por medio de la gestión de recursos.

- Sociedad: agrupación natural o pactada de personas, que se organizan para cooperar en la consecución de algunos fines de vida.
- Medio ambiente: constituye el entorno físico natural, que incluye elementos de la naturaleza como el aire, agua, tierra, flora, fauna, y demás recursos de los que hace uso el hombre.
- Interesado, Grupo de interés, parte interesada o stakeholder: individuo o grupo de individuos, que posee un interés, deseo, en intervenir en procesos administrativos de las organizaciones; afectan a estas, o se ven afectadas por las mismas.

4.3.2 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

- La RSE, se asume como el compromiso voluntario de las organizaciones, con el desarrollo de la sociedad, la preservación del medio ambiente, y el mejoramiento de sus relaciones con quienes interactúa.
- Este compromiso, se adquiere, en parte, con el fin de disminuir y/o resarcir, los impactos generados a través de sus operaciones empresariales, al entorno tanto específico como general que rodea a la empresa.
- La RSE, por lo tanto, va más allá, del solo cumplimiento de la normatividad vigente y no busca solo beneficios económicos a corto plazo. La Responsabilidad social empresarial, supone una actuación ética, un planteamiento estratégico, una filosofía empresarial, que afecta la toma de decisiones de toda la organización, con el fin de crear valor tanto para sí misma como para su entorno y grupos de interés en el largo plazo, lo que constituirá la obtención de ventajas competitivas permanentes.
- Una definición muy completa de RSE, se referencia de (Carroll, 1991), el cual la define como: La realización de un negocio de manera que sea económicamente rentable, respetuoso de la ley, ético y socialmente solidario. Por tanto, significa que la rentabilidad y la obediencia a la ley, son ante todo condiciones para debatir la ética de la empresa y el grado en el que se apoya a la sociedad, con las contribuciones de dinero, tiempo y talento.

4.3.3 Términos relacionados con el contexto de RSE

- Código de Ética y Conducta: es un documento formal donde se expresa la voluntad y la disposición de la empresa para el reconocimiento y satisfacción de todos los intereses en juego. (Gonzalez Esteban, 2007). El código de Ética y

conducta, es, por lo tanto, una expresión formal de valores y buenas prácticas de la organización, con carácter orientador y normativo, el cual deben cumplir todos los integrantes de la organización.

- Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno y administración de las empresas, que, a manera de compromiso ético, buscan garantizar una gestión eficiente, integra y transparente en la administración de toda organización. (Superintendencia de sociedades, 2013). En un sentido más amplio, podría decirse que dicho código, ayuda a orientar el equilibrio entre los objetivos económicos y los sociales, entre los objetivos individuales y los comunitarios; su propósito es lograr el mayor grado de coordinación posible entre los intereses de los individuos, las empresas y la sociedad.
- Desarrollo Sostenible: Modelo de desarrollo que busca equilibrar la explotación racional de los recursos naturales y su renovación, eliminando los impactos negativos de la acción humana en general y de los procesos productivos, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y cuidando las futuras. El objetivo del Desarrollo Sostenible es definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.
- Ética empresarial: es un saber que pretende orientar la acción humana de un modo racional en el conjunto de nuestra vida. (Cortina, 2010) a partir de dicha definición, la ética de la empresa, trata de aplicar principios éticos en todas sus actividades, decisiones y acciones concretas; es decir, que se ocupa de las políticas de buen gobierno en los órganos de decisión más importantes de las empresas, en los procesos, procedimientos y normas, para integrar la ética en la gestión diaria organizacional.
- Filantropía: se relaciona con un acto de caridad, con acciones desinteresadas y desligadas de la estrategia de la empresa. Es una “noble” acción realizada por la empresa, en un periodo de tiempo específico, pero el cual no posee, un impacto medible en el largo plazo.
- Marketing Social: Estrategias o acciones centradas en el posicionamiento de marca, a través de acciones de ayuda social. Según Kotler, el Marketing social involucra la ética empresarial en la mezcla de mercadeo. La meta del marketing social es prevenir o resolver ciertos problemas sociales, que, en consecuencia, puede ser comprendido e identificado por la finalidad no comercial que busca conseguir. Sin embargo, este tipo de marketing, según (Hutt, 2005), son acciones que no perduran en el tiempo, son momentáneas, y pueden reflejarse como actuadas, forzadas y hasta exageradas.

- Reputación corporativa: Normalmente, se conoce el termino reputación, como la opinión o consideración en que se tiene a alguien o algo (RAE, 2012). Haciendo énfasis en la reputación corporativa, es el conjunto de percepciones que tienen los grupos de interés, tanto internos como externos, sobre la empresa. También, se relaciona con la imagen neta que estos tienen de la compañía.
- Buenas prácticas de RSE: Una buena práctica, se refiere a la acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles y están pensadas y llevadas a cabo por los miembros de una organización con el apoyo de los órganos de dirección, y que además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, producto, y en general del desempeño con su entorno. Siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de la organización y alineadas con su visión, su misión y sus valores. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.

4.3.4 Grupos de interés

Corresponde a aquellos grupos sociales o individuos, que pueden afectar y verse afectados por la existencia y accionar de la empresa, los cuales poseen intereses legítimos directos e indirectos en ella. Se pueden identificar:

- Grupos de interés internos: se encuentran dentro de la estructura de la organización, como: empleados, directivos, accionistas o propietarios.
- Grupos de interés externos: clientes, proveedores, competidores, Estado, agentes sociales, administración pública, sociedad y público en general, comunidad local, medio ambiente.
- Intereses de los Stakeholders: (Cortina, 2010), expresa los siguientes intereses que poseen los grupos de interés:
 - ✓ Socios y accionistas: Beneficio e incremento del valor de la empresa, rentabilidad y liquidez de la inversión, transparencia de las operaciones y proyectos, participación y control de la gestión.
 - ✓ Directivos: Poder de decisión y control: capacidad de gestión, influencia, prestigio e ingresos, desarrollo de las ideas y capacidades propias, maximizar el valor de la empresa.
 - ✓ Trabajadores: Salario, prestaciones sociales, seguridad e higiene y salud laboral, seguridad en el puesto de trabajo, promoción profesional y humana, capacidad de interlocución, participación.

- ✓ Clientes: Calidad y justa relación calidad-precio, información veraz y clara sobre los productos y servicios, garantía de integridad, seguridad y salud de los consumidores, usuarios y clientes, servicio posventa.
- ✓ Proveedores: Aceptación de los principios de libre mercado, capacidad de pago, información clara de las relaciones comerciales, respeto de las marcas y la propiedad industrial, respeto por el cumplimiento de los contratos.
- ✓ Competidores: Respeto a las reglas de la libre competencia, reciprocidad de las relaciones, cumplimiento de los compromisos, cooperación en las diferentes políticas empresariales del sector.
- ✓ Comunidad, entorno, Estado, sociedad en general:
 - Legales: obligaciones fiscales, cumplimiento de la legislación vigente.
 - Sociales: contribución positiva al desarrollo económico y al empleo, colaboración activa con las instituciones sociales, culturales y científicas. Respeto por los valores morales, tradicionales y religiosos.
 - Ambientales: cuidado, respeto y mejora del medio ambiente.

4.3.5 Dimensiones de la RSE

Los términos RSE y Desarrollo Sostenible confluyen en torno a sus tres dimensiones de actuación: Dimensión Económica, Dimensión Ambiental, Dimensión Social.

- Económica: se entiende como el funcionamiento financiero clásico, pero incluyendo la posibilidad para contribuir al desarrollo económico de la empresa hacia todos los niveles.
- Social: incluye los efectos relacionados con las operaciones de la empresa, que afecta los: trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, sociedad en general.
- Ambiental: se refiere a la coexistencia entre la actividad social de la empresa y la conservación de lo relacionado con el ambiente natural. (Desur, 2016).

4.3.6 Beneficios de la RSE

(Desur, 2016) sugiere los siguientes beneficios:

A nivel externo:

- Mejora la confianza de posibles inversores
- Atrae y retiene a personas con talento
- Posiciona y diferencia la marca
- Capta nuevos clientes

- Fidelizar clientes
- Mejorar la imagen corporativa
- Mejora la relación con el entorno

A nivel interno:

- Motiva a los empleados
- Mejora el clima laboral, lo cual, permite una mejora en la productividad y calidad en la prestación del servicio.
- Mejora la comunicación interna
- Obtienen la fidelidad y compromiso del personal
- Crea una cultura de valores compartidos en la empresa.

4.3.7 Estándares de la RSE

Para el establecimiento de políticas, estrategias y estándares de RSE, en una organización, se han definido tipologías, dimensiones y normas, que permiten su desarrollo. (Duque, Cardona A, & Rendón A. , 2013), presentan las siguientes:

- ISO 26000: Proporciona una guía a las organizaciones sobre principios y temas centrales de la RSE y los métodos y acciones para implementar los ejes fundamentales de la RSE en las actividades diarias de una empresa. Destaca dimensiones como: Medio ambiente, derechos humanos, prácticas laborales, gobierno corporativo, practicas justas de negocio, participación de la comunidad, consumidores.
- Norma de Aseguramiento AA 1000: Corresponde a un estándar de aplicación general para evaluar y fortalecer la credibilidad, y calidad de los informes de sostenibilidad de una empresa. Se enfoca en dimensiones como: Resultados de la organización, partes interesadas, políticas y metas, aseguramiento público.
- Global Reporting Initiative GRI: Aporta directrices acerca de la elaboración de memorias de RSE, que incluyen impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa. El contenido de dichas memorias, resaltan: la materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.
- Indicadores ETHOS de RSE: Buscan plantear como pueda la empresa mejorar su desempeño en temas enfocados a la RSE desde diferentes perspectivas. Incluyen las dimensiones de: valores, transparencia y gobernanza, medio ambiente, proveedores, consumidores, clientes, comunidad, gobierno y sociedad.

- Guía del Pacto Mundial: Busca mediar un marco de trabajo que fomente y difunda la innovación, soluciones creativas y las mejores prácticas entre los participantes. Posee cuatro grandes áreas, cada una con principios específicos: Derechos Humanos, ámbito laboral, medio ambiente, anticorrupción.

4.4 MARCO CONTEXTUAL

La presente investigación, si bien, trata de un tema que puede ser abordado de manera universal, como lo es el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial, responde en esta ocasión, a un ámbito de acción específico, analizado desde el ámbito del sector salud.

La atención a la que se pretende llegar con la investigación, se circunscribe a la indagación de la existencia de prácticas de RSE, en las Empresas Prestadoras de Salud (EPS), las cuales hacen parte del sector nombrado, en la ciudad de Tuluá, Valle del Cauca, Colombia; durante el año 2016.

El ámbito espacial y referencial de la investigación, se ha tomado, puesto que, en la actualidad, el sector representa una problemática palpable para la mayoría de individuos de la sociedad, lo cual permite que se cuestionen temas que vayan más allá de lo legal o financiero, buscando líneas diferentes que puedan aportar al mejoramiento de las situaciones de crisis que presenta el sector, en particular las EPS. Adicional a ello, el tema de la RSE, corresponde a un tema que desde años atrás se ha venido socializando, interiorizando y materializando por las organizaciones, que han entendido su significado concreto y de las cuales se tienen experiencias positivas con la aplicación de prácticas enfocadas al tema en cuestión.

El sector salud en Colombia, se encuentra direccionado por el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el cual regula la prestación del servicio de salud en el país. El sistema, implanta tres reformas fundamentales: la creación del Fondo de Solidaridad y Garantía para asegurar el régimen subsidiado, la eliminación del monopolio que el gobierno tenía sobre la salud, para permitir la participación del sector privado y la posibilidad para todos los trabajadores de elegir la entidad prestadora de salud. (Bermúdez, y otros, 2011)

La reforma al régimen de Seguridad Social Colombiano, introducida por medio de la Ley 100 de 1993, desarrollo los principios constitucionales logrando la privatización del sistema de salud, en el cual, el Estado, cumple funciones de dirección, regulación, supervisión y control del sistema, y libera la responsabilidad de la prestación directa de los servicios de salud, los cuales pasaron a ser asumidas por entidades privadas y públicas, llamadas Empresas Promotoras de Salud (EPS).

El principal objetivo de las EPS, es organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud que se encuentran contemplados en el Plan Obligatorio de Salud (POS), entre los cuales se destacan: Consulta (medicina general y especializada), servicios de odontología (excepto ortodoncia, periodoncia y prótesis), acciones de promoción y prevención, atención de urgencias, apoyos diagnósticos, hospitalización, tratamientos quirúrgicos, apoyo terapéutico, suministro de medicamentos, incapacidades y licencias. (Bermúdez, y otros, 2011). Cabe aclarar, que las EPS, en la mayoría de los casos, no prestan el servicio de salud directamente al usuario, sino que se encargan de la afiliación, registro, administración del riesgo financiero y lo más importante la articulación con las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que garanticen el acceso y la calidad del servicio.

A nivel local, el sector salud del municipio de Tuluá, se encuentra compuesto por 216 empresas de salud, entre EPS, IPS y personas independientes que prestan dicho servicio, según datos la Cámara de Comercio de Tuluá. El municipio cuenta con 8 (ocho) EPS en total, que son: Del régimen Subsidiado: Asmet-salud, Cafesalud, y Emssanar. Del régimen contributivo, Coomeva, Servicio Occidental de S.O.S, Sanitas, Nueva Eps, y Cafesalud.

Síntesis del marco contextual

- **Ámbito espacial:** Municipio de Tuluá, Departamento del Valle del Cauca, Colombia.
- **Ámbito temporal:** Año 2016
- **Ámbito de investigación:** Entidades Prestadoras de Salud (EPS) del régimen contributivo

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que pretende, dar claridad sobre una realidad, permitiendo conocer los rasgos y particularidades de la situación estudiada, identificando, analizando y plasmando el panorama encontrado respecto a las prácticas de Responsabilidad Social realizadas por las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en el Municipio de Tuluá.

5.2 MÉTODO

La forma utilizada para obtener los resultados de la investigación, será el método analítico, el cual permitirá, analizar y descomponer detalladamente cada parte del fenómeno objeto de estudio, y así tener una mejor comprensión del mismo; estas partes, hacen referencia a variables como las empresas pertenecientes al sector estudiado, personas (clientes y empleados), prestadores o proveedores y comunidad en general.

5.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La presente investigación, tendrá como principales fuentes de recolección de información, tanto primarias como secundarias. En las primeras, se pretende obtener la información de manera directa, por medio de aplicación de encuestas; mientras que, de la segunda, se obtendrá el apoyo teórico, investigativo y académico que permita analizar los resultados que se obtengan de las fuentes primarias.

5.3.1 Fuentes Primarias

Tabla 3 Fuentes Primarias

FUENTE	TÉCNICA A APLICAR	PROPÓSITO	PREGUNTAS	ACTORES
Primaria	Encuesta	Identificar la percepción de la actuación responsable y de las prácticas de RSE que tienen los grupos de interés: afiliados, comunidad, y proveedores frente a las Empresas Prestadoras de Salud (EPS) del Municipio de Tuluá.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo percibe la RSE de las empresas de salud en el Municipio de Tuluá? • ¿Qué actividades de RSE reconoce que realizan dichas empresas, en beneficio de la comunidad? • ¿Considera que las acciones y prácticas de RSE realizadas contribuyen a favorecer el desarrollo y búsqueda de soluciones a los problemas sociales? • ¿Cuáles prácticas de RSE considera que deben implementar dichas empresas de salud, que fortalezcan las acciones sociales y el apoyo a la comunidad? • ¿Reconoce las prácticas de RSE realizadas por la institución en la cual labora? 	Afiliados o usuarios, comunidad en general, proveedores y/o prestadores de servicios.

Fuente: Elaboración de los autores, 2016

5.3.2 Secundarias

Tabla 4 Fuentes Secundarias

FUENTE	TÉCNICA	PROPÓSITO	DATOS E INFORMACIÓN REQUERIDA	BIBLIOGRAFÍA
Secundaria	Información obtenida de bases de datos.	Conocer el número de ESP del régimen contributivo, establecidas en el municipio de Tuluá, y sus principales características.	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas Prestadoras de Salud (EPS) contributivas, que hacen parte del sector salud en el municipio de Tuluá. • Características de las EPS del régimen contributivo del municipio de Tuluá. 	Datos suministrados por cámara de comercio de Tuluá y Secretaria de Salud Municipal.
Secundaria	Revisión documental	Indicar que prácticas o acciones de RSE realizan las empresas en el sector salud a nivel general, en el contexto tanto nacional como internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de RSE. • Prácticas o acciones que evidencian la aplicación de RSE. • Reconocimientos de empresas del sector salud por la aplicación de prácticas de RSE. • Acciones de RSE llevadas a cabo por las empresas de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas prácticas de RSE, en: http://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/documento-de-interés/2014/Noviembre/buenas_practicas.pdf ✓ Norma ISO, 26000 ✓ Comisión europea, Responsabilidad social, en: http://www.xertatu.net/fitxategiak/dokumentuak/up/EC_BuenasPracticasCSR.pdf ✓ Méndez, Jhonatan; Barrera, Claudia; 2013. Enfoque de

FUENTE	TÉCNICA	PROPÓSITO	DATOS E INFORMACIÓN REQUERIDA	BIBLIOGRAFÍA
				<p>RSE en las EPS de Bucaramanga.</p> <p>✓ Serna, Vanessa; 2011.</p> <p>Caracterización de las prácticas de RSE, frente a la guía técnica colombiana gtc180, para determinar su impacto en la gestión organizacional de las empresas del subsector salud de la ciudad de Cali.</p>
Secundaria	Agrupación de datos por medio de distribución de frecuencia absoluta (fi) y relativa (ni).	Analizar a la luz de la RSE, los códigos de ética y buen gobierno corporativo de las EPS del municipio de Tuluá, describiendo sus políticas y compromisos frente al tema de la RSE y a sus grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido de los códigos. • Organización y estructura del código y de la información. • Postura manifestada en los códigos por las EPS. • Identificación de los grupos de interés de cada una. • Concepción que poseen las EPS frente al tema de la RSE. • Compromisos que poseen las EPS frente a sus grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva EPS. Código de Ética y Buen gobierno. 2014. • Coomeva EPS. Código de Buen Gobierno. 2014. • Sanitas EPS. Código de Conducta, ética empresarial y buen gobierno. 2012. • EPS S.O.S. Código de ética y buen gobierno. 2012.

Fuente: Elaboración de los autores, 2016.

5.4 MARCO MUESTRAL

Se seleccionaron como muestra, objeto de estudio de la presente investigación, las Entidades Promotoras de Salud (EPS) del Municipio de Tuluá, del régimen contributivo, que presenten el mayor número de afiliados, las cuales, según la Secretaría de Salud del municipio, corresponden a cuatro (4) EPS, que cubren el 66,6% de las afiliaciones al sistema de salud, las demás se presentan por referencia. Dichas EPS, son:

Tabla 5 Marco muestral

NOMBRE EPS	NÚMERO DE AFILIADOS
Coomeva S.A	40.415
Sanitas S.A	3.281
Nueva EPS S.A	19.241
Servicio Occidental de Salud S.O.S S.A	27.665
Cafesalud EPS	16.102
Asmet Salud EPS	155
Emssanar EPS	67.562

Fuente: Elaboración propia, basada en datos Secretaría de salud Tuluá, 2016.

El tipo de muestreo que se utilizará para cada grupo de interés o stakeholders será un muestreo por cuotas, de tipo por conveniencia:

- Muestreo por conveniencia: se aplicará con todos los grupos de interés a encuestar, es decir, con los afiliados, comunidad o sociedad y proveedores. Este tipo de muestreo, permite la facilidad de seleccionar intencionalmente a los individuos para su participación en la investigación, gracias a que son fáciles de reclutar, están prestos a contribuir con la misma, y son factibles de encontrar en una zona específica, lo que facilita la aplicación de los instrumentos.

5.5 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Tabla 6 Ficha técnica encuesta afiliados

Universo	90.602 usuarios afiliados a las EPS contributivas objeto de estudio: Sanitas, Coomeva, Nueva EPS, S.O.S. del municipio de Tuluá.
Unidad de muestreo	Usuarios/Afiliados
Fecha de aplicación	25 de Octubre del 2016
Tipo de Muestreo	Por cuotas, modalidad de conveniencia
Técnica de recolección de datos	Encuesta virtual
Objetivo de la Encuesta	Conocer la percepción de los afiliados a las EPS del municipio de Tuluá, frente a las prácticas de RSE que estas realizan.
Numero de preguntas	11 Preguntas

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 7 Ficha técnica encuesta comunidad

Universo	Comunidad en general del Municipio de Tuluá, afiliada o no a las EPS.
Unidad de muestreo	Personas de la sociedad tulueña
Fecha de aplicación	25 de Octubre del 2016
Tipo de Muestreo	Por cuotas, modalidad de conveniencia
Técnica de recolección de datos	Encuesta virtual
Objetivo de la Encuesta	Conocer la percepción de la comunidad tulueña, frente a las prácticas de RSE que realizan las EPS del municipio de Tuluá.
Numero de preguntas	8 Preguntas

Fuente: Elaboración propia, 2016

Tabla 8 Ficha técnica encuesta a prestadores

Universo	28 prestadores, que corresponde a la cobertura de cada EPS.
Unidad de muestreo	Prestadores de servicios de salud
Fecha de aplicación	30 de Octubre del 2016
Tipo de Muestreo	Por cuotas, modalidad de conveniencia
Técnica de recolección de datos	Encuesta personal directa
Objetivo de la Encuesta	Conocer la percepción del grupo de interés proveedores o prestadores, frente a las prácticas de RSE que realizan las EPS del municipio de Tuluá.
Numero de preguntas	10 Preguntas

Fuente: Elaboración propia, 2016

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

- Actividades sin iniciar
- Actividades en proceso
- Actividades terminadas

Actividades terminadas

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
OBJETIVO GENERAL																				
Analizar las prácticas de Responsabilidad social empresarial (RSE), en las empresas del sector salud en el Municipio de Tuluá Valle del Cauca, durante el segundo periodo del 2016.																				
					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	N°	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	SEMANAS															
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Caracterizar las empresas que hacen parte del sector salud en el Municipio de Tuluá.	1.1	Recolectar información de las empresas, con Camara de Comercio y/o Dian.	23/08/2016	24/08/2016																
	1.2	Elegir de acuerdo a las variables, cuales empresas haran parte de la muestra.	26/08/2016	27/08/2016																
	1.3	Redactar, transcribir y estructurar las variables encontradas.	28/08/2016	30/08/2016																
2.Reconcer las prácticas de Responsabilidad social que aplican al sector salud.	2.1	Buscar información en fuentes secundarias.	29/08/2016	29/08/2016																
	2.2	Redactar, transcribir y estructurar las practicas encontradas en el trabajo.	30/08/2016	31/08/2016																

6.1 CONTINUACIÓN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
OBJETIVO GENERAL																			
Analizar las prácticas de Responsabilidad social empresarial (RSE), en las empresas del sector salud en el Municipio de Tuluá Valle del Cauca, durante el segundo periodo del 2016.																			
					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	N°	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	SEMANAS														
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Describir las percepciones de los grupos de intereses, encaminadas al reconocimiento de la RSE en las empresas del sector salud, en el municipio de Tuluá.	3.1	Preparar los instrumentos de recolección de información.	1/09/2016	3/09/2016															
	3.2	Realizar la entrevista a los empresarios del sector.	7/09/2016	12/09/2016															
	3.3	Realizar encuestas a la muestra (clientes internos, sociedad...)	13/09/2016	15/09/2016															
	3.4	Tabular resultados	19/09/2016	21/09/2016															
	3.5	Analizar resultados, transcribir y estructurar.	24/09/2016	29/09/2016															
4. Valorar las prácticas de Responsabilidad social empresarial, que utilizan las empresas del sector salud en el Municipio de Tuluá.	4.1	Consolidar las prácticas realizadas por el sector.	3/10/2016	7/10/2016															
	4.2	Realizar conclusiones del trabajo	10/10/2016	13/10/2016															
	4.3	Preparar documento	17/10/2016	26/10/2016															
	4.4	Entregar documento completo	31/10/2016	31/10/2016															

7. CAPITULO I

CARACTERIZACIÓN DE LAS EPS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

El sector de Salud y asistencia social en el Municipio de Tuluá, se encuentra compuesto, según la Cámara de Comercio de Tuluá, por 216 empresas, las cuales representan el 2,5% de las empresas activas en el Municipio. En total, el sector, emplea a más de 2.472 personas, lo cual representa el 6,6% del empleo generado en la ciudad. (Camara de Comercio de Tuluá, 2015)

Las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), hacen parte del sector mencionado, y corresponden al objeto de estudio de la presente investigación. A continuación, se presentarán las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo, existentes en el Municipio de Tuluá, y sus principales características.

Tabla 9 Identificación de las EPS del Régimen Contributivo del Municipio de Tuluá

NOMBRE EPS	UBICACIÓN	PÁGINA WEB	TELEFONO
SANITAS E.P.S. S.A.	Calle 25 N° 33A-58	portal.colsanitas.com/portal/web/eps-sanitas	222 22 22
COOMEVA E.P.S. S.A.	Calle 26 N° 24-37	www.coomeva.com.co	224 5841
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - EPS S.O.S. S.A.	Calle 26 N° 32 A-34	www.sos.com.co	233 91 00
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. NUEVA EPS S.A.	Carrera 33A N° 25-28	www.nuevaeps.com.co	2257497

Fuente: Elaboración propia, 2016

Según información de la Secretaria de Salud Municipal, las EPS activas en el municipio de Tuluá, corresponde a ocho (8) entidades en total, las cuales funcionan de la siguiente manera: régimen subsidiado, Asmet-salud, Cafesalud Eps's, y Emssanar. Del régimen contributivo, Coomeva, Servicio Occidental de S.O.S, Sanitas, Nueva Eps, y Cafesalud. Estas últimas, a su vez, presentan afiliados por movilidad del régimen subsidiado, y también cumplen con su objeto social de afiliación contributiva con su respectiva cobertura y número de afiliados en cada EPS. Las EPS del Municipio de Tuluá, atienden a una población total de 211.806 usuarios, tanto del régimen subsidiado como contributivo⁴.

Tabla 10 Cobertura de afiliación de la población al régimen Contributivo (Activos)

CODIGO EPS	NOMBRE EPS	N° DE AFILIADOS
EPS003	Cafesalud	16.102
EPS005	Sanitas	3.281
EPS016	Coomeva	40.415
EPS018	S.O.S	27.665
EPS037	Nueva EPS	19.241
ESSC62	Asmet Salud (Movilidad)	155
TOTAL		106.859

Fuente: Secretaria de Salud Municipal, Base de datos Fosyga, al 8 de septiembre del 2016

La población de afiliados activos en el régimen contributivo, corresponden a 106.859 usuarios, los cuales representan el 50,45% de la población total que se encuentra afiliada a las Entidades Prestadoras de Salud en el Municipio.

⁴ Al régimen contributivo, se deben afiliar las personas que tienen una vinculación laboral, personas con capacidad de pago, como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias. El régimen subsidiado, corresponde a la afiliación de población vulnerable, sin capacidad de pago, al sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) colombiano. Ministerio de Salud y Protección Social. En: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimensubsidiado/Paginas/regimen-subsidiado.aspx>

Tabla 11 Cobertura de afiliación de la población al régimen Subsidiado (Activos)

CODIGO EPS	NOMBRE EPS	N° DE AFILIADOS
EPSS03	Cafesalud	26.979
EPSS05	Sanitas	39
EPSS16	Coomeva	1.893
EPSS18	S.O.S	1.087
EPSS37	Nueva EPS	1.127
ESS062	Asmet Salud	6.260
EPSS118	Emssanar	67.562
TOTAL		104.947

Fuente: Secretaria de Salud Municipal. Base de datos Fosyga. Al 8 de septiembre del 2016.

La cobertura total de la población activa al régimen subsidiado, corresponde a 104.947 usuarios, que representan el 49,55% de la población total afiliada al Sistema de Salud en el Municipio de Tuluá.

Tabla 12 Activos registrados por parte de las EPS del Régimen Contributivo en el Municipio de Tuluá ante Cámara de Comercio de Tuluá

NOMBRE EPS	ACTIVOS LIQUIDADOS
SANITAS	\$ 12.351.000
COOMEVA	\$ 392.533.826
S.O.S	\$ 288.061.715
NUEVA EPS	\$ 25.000.000

Fuente: Coordinación oficina de Sistemas, Cámara de Comercio de Tuluá, 2016.

Tabla 13 Prestadores de las EPS del Régimen Contributivo del Municipio de Tuluá

NOMBRE EPS	PRESTADORES / PROVEEDORES
SANITAS	CONSULTA EXTERNA Y PyP
	IPS Comfandi
	ODONTOLOGÍA
	Servisalud
	URGENCIAS
	Clínica San Francisco
	Clínica Mariangel
	Clínica Alvernia
	Hospital Tomas Uribe Uribe
COOMEVA	DROGUERÍA
	Audifarma
	Comfandi principal
	Comfandi Rapitienda 24 horas
	ODONTOLOGÍA
	Servisalud
	Climedica IPS
	Clínica Oriente
	Esperanza Cubides
	AYUDAS DIAGNOSTICAS
	Ángel Diagnostica S.A
	Caridad Mora Fuentes
	Centro de imágenes y hemodinámica CINHE IPS LDTA
	PARTOS Y CESÁREAS

NOMBRE EPS	PRESTADORES / PROVEEDORES
	Hospital departamental Tomas Uribe Uribe
	Hospital departamental San Rafael
	HOSPITALIZACIÓN TERCER NIVEL
	Dumian Medical S.A.S
	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO NIVEL
	Clínica médico quirúrgica Alvernia Ltda.
	HOSPITALIZACIÓN PRIMER NIVEL
	Clínica Oriente Ltda.
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S	AYUDAS DIAGNOSTICAS
	Bonsana IPS
	Doppler Asociados
	Clínica San Francisco
	A. Sánchez Radiólogos
	URGENCIAS
	Clínica San Francisco S.A
	Hospital Rubén Cruz Vélez
	Dumian Medical S.A.S
	ESPECIALIDADES
	Clínica San Francisco S.A
	Doppler Asociados
	Profamilia
	Clínica de Rehabilitación del Valle Ltda.
	INSTITUCIONES
	Clínica San Francisco

NOMBRE EPS	PRESTADORES / PROVEEDORES
	Clínica de Oftalmología de Tuluá Ltda.
	Hospital Rubén Cruz Vélez
	ODONTOLOGÍA
	Comfandi Tuluá
	Jairo Buitrago (Edificio VITA)
	Freddy Alberto Escobar Montañez (Edificio VITA)
	Gloria Socorro Gómez Marques (Edificio VITA)
	MEDICAMENTOS
	Comfandi Droguería Rapitienda
	Comfandi Droguería las Delicias
	Audifarma
	Comfandi Droguería supermercado Principal.
NUEVA EPS	RED HOSPITALARIA
	Clínica San Francisco
	Hospital Tomás Uribe Uribe
	MEDICAMENTOS
	Droguería Al Costo
	IPS EXCLUSIVA
	Centro de atención Nueva EPS Tuluá

Fuente: Elaboración de los autores, basada en información del sitio web corporativo y de asesores de servicio, 2016.

Tabla 14 Productos y servicios ofrecidos por las EPS del Régimen Contributivo del Municipio de Tuluá

NOMBRE EPS	PRODUCTOS Y SERVICIOS
SANITAS	<p>Afiliación y registro de los afiliados al Sistema General Seguridad Social en Salud (SGSSS), el recaudo de sus cotizaciones y su función principal es la de aseguramiento, la cual contempla la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo a los mismos por parte de los afiliados, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación de sus afiliados ante el prestador y los demás actores del Sistema.</p> <p>Ofrecen servicios médico-asistenciales contemplados en el Plan Obligatorio de Salud de conformidad con lo señalado en las normas legales vigentes sobre la materia. Estos servicios, incluyen un conjunto de acciones de prevención de la enfermedad y de recuperación de la salud desde la medicina preventiva básica hasta diversos tratamientos de alta complejidad, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta: medicina general y especializada. - Odontología: con excepción de ortodoncia, periodoncia y prótesis. - Acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. - Atención inicial de urgencias. - Diagnóstico: laboratorio clínico, radiología, ecografías, medicina nuclear, resonancia electromagnética y escenografía. - Hospitalización. - Tratamientos quirúrgicos, en servicios de baja, mediana y alta complejidad. - Apoyo terapéutico: terapia física, respiratoria, ocupacional y del lenguaje. - Suministro de medicamentos. - Trámite de incapacidades y licencias.
COOMEVA	<ul style="list-style-type: none"> - La afiliación, registro y carnetización de los afiliados; el recaudo, giro y compensación de las cotizaciones; la administración del riesgo de salud y la organización y garantía de la prestación del plan obligatorio de salud. - La implementación de Planes Complementarios de Salud, con el lleno de los requisitos legales vigentes.
S.O.S	<ul style="list-style-type: none"> - Afiliación, recaudo y vinculación de afiliados al SGSSS. Dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Obligatorio de Salud (POS), que incluye: - Promoción y Prevención - Consulta médica y odontológica - Servicio de urgencias - Atención ambulatoria - Atención domiciliaria - Rehabilitación en salud o en medicina - Hospitalización - Medicamentos - Dispositivo y equipo biomédico - Actividades de detección temprana de la enfermedad - Aparatos ortopédicos

NOMBRE EPS	PRODUCTOS Y SERVICIOS
	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de alta y baja complejidad - Trasplantes
NUEVA EPS	<p>Garantizar la adecuada prestación de los servicios de salud, establecidos en el Plan Obligatorio de Salud, los cuales corresponden a:</p> <p>Para trabajadores dependientes, durante los primeros días calendario, tienen derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de urgencias. - Programas de promoción, educación y prevención. - Atención integral a la materna y el recién nacido <p>La compañía cubre, dentro del Plan de Beneficios POS entre otros, los servicios de: atención médico quirúrgica, ambulatoria y hospitalaria; atención de partos y cesáreas; atención odontológica, programas de promoción y prevención e imágenes diagnósticas, laboratorios y servicios de rehabilitación.</p>

Fuente: Elaboración de los autores, basada en información institucional de las EPS, 2016.

Tabla 15 Estructura Administrativa de las EPS Contributivas del Municipio de Tuluá

NOMBRE EPS	NÚMERO DE EMPLEADOS	SEDES ADMINISTRATIVAS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
SANITAS	2	<p>La Dirección General de EPS Sanitas S.A. está ubicada en la ciudad de Bogotá y cuenta con Oficinas en varias ciudades del país clasificadas por regionales para garantizar cobertura y accesibilidad en la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regional Bogotá: Bogotá, Ibagué, Neiva, Tunja, Villavicencio, Florencia, Leticia, Chiquinquirá, Sogamoso, Yopal, Chía, Facatativá, Girardot, Garzón, Granada, San Andrés, Honda, Villeta, Zipaquirá, Fusagasugá, Duitama, Pitalito, La Calera. 	<p>La Organización Sanitas Internacional (OSI) creó una estructura matricial en la cual existen departamentos centralizados de las diferentes áreas, denominados “centrales”. Este esquema le permite a cada empresa en Colombia y en los países en los que la OSI está presente, ser una en sí misma y al mismo tiempo mantener una identidad común como parte de la Organización Sanitas Internacional.</p> <p>La OSI opera con una estructura organizacional de tipo matricial con dos líneas</p>

NOMBRE EPS	NÚMERO DE EMPLEADOS	SEDES ADMINISTRATIVAS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
		<ul style="list-style-type: none"> • Regional Cali: Cali, Palmira, Pasto, Popayán, Santander de Quilichao, Ipiales, Tuluá, Piendamó, Buenaventura. • Regional Medellín: Medellín, Armenia, Cartago, Manizales, Pereira, Rio Negro, Quibdó, Bello. • Regional Barranquilla: Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar, Magangué, Riohacha, San Juan del Cesar. • Regional Bucaramanga: Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Ocaña, Aguachica, Arauca, San Gil. 	<p>de comunicación y gestión vinculadas estrechamente.</p> <p>En su línea vertical, de Alta Dirección, el Presidente Ejecutivo de la OSI y Presidente de la Junta Directiva establecen políticas, estrategias, delegan en los presidentes de empresas y vicepresidentes la definición de objetivos.</p> <p>En la línea horizontal de Gestión, en cabeza de los gerentes de cada empresa y cada central se ejecutan las acciones especializadas, técnicas y funcionales, propias de cada empresa, soportadas con la gestión de las centrales.</p> <p>Las centrales son áreas especializadas que, bajo una estructura organizacional propia, apoyan directamente a cada una de las empresas, con criterios y políticas comunes orientadas al desarrollo de las estrategias de manera uniforme, entre las áreas y empresas.</p> <p>Las centrales, de acuerdo a la naturaleza del servicio que proveen a las empresas, se clasifican así:</p> <p>De apoyo a las Empresas OSI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Jurídica - Central de Informática - Central de Compras - Seguros <p>Áreas Internas:</p>

NOMBRE EPS	NÚMERO DE EMPLEADOS	SEDES ADMINISTRATIVAS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
			<ul style="list-style-type: none"> - Central de Ingeniería Hospitalaria y Mantenimiento - Central de Ingeniería de Procesos - Central de Auditoría Interna - Central de Seguridad - Central de Archivo - Central de Correspondencia <p>De servicios Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Financiera - Central de Impuestos - Central de Presupuesto y Contabilidad <p>De Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central de Desarrollo Humano <p>De Servicios al Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central de Mercadeo y Relaciones Publicas - Central de Llamadas - Central de Atención en Salud - Defensoría del Usuario
COOMEVA	42	<ul style="list-style-type: none"> • Regional Eje Cafetero: cubre 40 Municipios. • Regional Centroriente: 61 Municipios. • Regional Caribe: Cubre 27 Municipios. • Regional Noroccidente: 53 Municipios • Regional Nororiente: 19 Municipios • Regional Suroccidente: 41 Municipios. 	<p>Para los fines de dirección, administración, control y representación, la Sociedad tiene los siguientes órganos e instancias administrativas: Asamblea General de Accionistas; Junta Directiva; Gerencia General y Altos Funcionarios. Cada uno de estos órganos e instancias ejercerán las funciones y atribuciones que determinan los estatutos, de acuerdo a las disposiciones legales.</p> <p>La Organización empresarial está encabezada por los</p>

NOMBRE EPS	NÚMERO DE EMPLEADOS	SEDES ADMINISTRATIVAS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
			<p>Asociados. Seguidamente, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asamblea de Delegados, quien posee una Revisoría Fiscal, una Junta de Vigilancia y un Comité de Ética. - Consejo de Administración (Comités Nacionales Asesores, Comités regionales y Zonales). - Presidencia Ejecutiva Corporativa (Gerencias Corporativas Nacionales, Gerencias Corporativas Regionales). - Dichas presidencias Corporativas, se distribuyen para cada sector: Financiero, Salud, Recreación, Protección, Otras Empresas.
S.O.S	27	<ul style="list-style-type: none"> • Cali • Risaralda • Caldas • Palmira • Cartago • Buga • Tuluá • B/tura • Popayán • Quindío • Bogotá 	<ul style="list-style-type: none"> - Junta Directiva - Revisoría Fiscal - Gerencia General - Planeación de Calidad - Auditoria Interna - Garantía de Calidad - Jurídico - Atención al Cliente - Sedes (Comercial, Salud, Financiero, Administrativo). - Subgerencia Administrativa (Gestión Humana, Servicios Generales, Centro Documentación, Compras) - Subgerencia Comercial (Comunicaciones, Ventas, Mercadeo, Registro). - Subgerencia Sistemas (Soluciones informáticas, Infraestructura informática) - Subgerencia Financiera (Gestión de Ingresos, Cuentas Médicas,

NOMBRE EPS	NÚMERO DE EMPLEADOS	SEDES ADMINISTRATIVAS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
			<p>Tesorería, Contabilidad, Análisis Financiero).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subgerencia de Salud (Red de Servicios, Epidemiología y Salud Pública, Medicina del Trabajo, Auditoría médica, Servicios no Pos, Servicios de Salud y Sedes.
NUEVA EPS	10	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional (Bogotá) • Regional Centro Oriente (Ibagué, Neiva, Sogamoso Villavicencio) • Regional Nororiental (Cúcuta) • Regional Noroccidente (Montería) • Regional Norte (Bolívar, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar) • Regional Eje Cafetero (Armenia, Manizales) • Regional Suroccidente (Pasto, Popayán, 	<p>Conformada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asamblea de Accionistas. - Junta Directiva - Presidente - Gerencia de Auditoría Interna. - Dirección Staff de Comunicaciones y Asuntos Corporativos. - Jefatura de Unidad de Análisis de Riesgos. - Secretaría General y jurídica. - Gerencia de Tecnología e Informática. - Gerencia Administrativa y de Talento Humano. - Vicepresidencia Comercial. (Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Venta y Posventa, Gerencia de Servicio al Cliente). - Vicepresidencia de Operaciones (Gerencia de Recaudo y Compensación, Gerencia de Afiliaciones) - Vicepresidencia de Salud (Gerencia Técnica, Gerencia de Prestación de servicios, Gerencia Operativa de Salud). - Vicepresidencia Administrativa y Financiera (Gerencia de Planeación Financiera, Gerencia de Contabilidad, Gerencia de Tesorería, Gerencia de

NOMBRE EPS	NÚMERO DE EMPLEADOS	SEDES ADMINISTRATIVAS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
			Recobros y Cuentas Médicas).

Fuente: Elaboración propia, basada en Información Institucional de las EPS, 2016.

Tabla 16 Planeación estratégica de las EPS del Régimen Contributivo en el Municipio de Tuluá

NOMBRE	MISIÓN	VISIÓN	PRINCIPIOS Y/O VALORES	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
SANITAS	Ofrecer los servicios del Plan Obligatorio de Salud en el Régimen Contributivo y Planes de Atención Complementaria, a través de una adecuada infraestructura administrativa y convenios con instituciones de salud y profesionales de la salud, buscando el bienestar de los afiliados, la eficiencia de los recursos, la generación de oportunidades para los empleados y profesionales adscritos, manteniendo la sostenibilidad empresarial.	Ser reconocida siempre por el enfoque humano, científico, técnico y ético, como el grupo empresarial líder en Iberoamérica en la prestación de servicios integrales de salud y otros servicios asociados.	Los valores corporativos de EPS Sanitas S.A, son el resultado de una cultura empresarial, y se expresan en cada actividad que se desarrolla en el entorno de la entidad: inversionistas, directivos, afiliados, empleados, proveedores, estado, competencia y sociedad. Estos valores son: <ul style="list-style-type: none"> - Justicia - Respeto - Solidaridad - Responsabilidad - Verdad y honestidad - Sentido común 	Su CBG ⁵ tiene como finalidad, generar mayores niveles de confianza en el público, fortalecer una buena imagen en el sector y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, y de esta forma gestionar las relaciones con los diferentes grupos de interés, esto es, inversionistas, afiliados, aportantes y los profesionales e instituciones adscritas y empleados. Sus prácticas de Buen Gobierno, están orientadas a garantizar la integridad ética empresarial y el adecuado manejo de sus asuntos.

⁵ Código de Buen Gobierno

NOMBRE	MISIÓN	VISIÓN	PRINCIPIOS Y/O VALORES	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
COOMEVA	Propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación con calidad y calidez en el servicio.	Ser reconocida por el Estado colombiano y su población como la EPS que más saludables y satisfechos mantiene a sus afiliados.	<p>Lograr la mejora de los procesos que tienen impacto en el cliente-usuario.</p> <p>Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de un servicio humanizado.</p> <p>Sus valores se enfocan en una actuación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solidaridad - Honestidad - Servicio - Trabajo en equipo - Cumplimiento de compromisos - Confianza 	<p>Los objetivos de su código de buen gobierno, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar, estructurar e integrar las políticas, normas sistemas y principios que orienten las actuaciones de la sociedad y de todos los grupos de interés. - Crear las bases para garantizar una cultura de trabajo que facilite un actuar transparente dentro de los estándares de ética empresarial y social. - Garantizar que todas las actuaciones de la sociedad se rijan por principios y valores que se acaten y respeten. - Adoptar las mejores prácticas para lograr credibilidad y confianza de sus grupos de interés.
S.O.S	En Servicio Occidental de Salud EPS, se valora la tranquilidad de sus afiliados, familias, empresas y comunidad, acompañándolo s en el cuidado integral de la salud con calidad y calidez, en alianza con las mejores instituciones y profesionales de	Ser excelentes en el cuidado integral de la salud de los afiliados y sus familias, logrando que sean los más satisfechos, sanos y productivos del país.	<p>Identificar las necesidades y expectativas en salud de sus afiliados, orientando sus procesos a satisfacerlas y superarlas.</p> <p>Entregar información confiable y oportuna soportada en una infraestructura sólida que garantiza la prestación</p>	Compila los distintos mecanismos e instrumentos, mediante los cuales la Organización garantiza una gestión transparente de todas las actividades, relacionadas con el desarrollo de su objeto social y asegura el respeto por los cotizantes y beneficiarios afiliados, empleadores, proveedores de salud y administrativos, colaboradores,

NOMBRE	MISIÓN	VISIÓN	PRINCIPIOS Y/O VALORES	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
	la salud, con un excelente equipo humano, el respaldo y la confianza de nuestros accionistas, contribuyendo al desarrollo de una Colombia más saludable, productiva y equitativa para todos.		<p>permanente de los servicios ofrecidos.</p> <p>Fortalecer la cultura organizacional alineada con los valores corporativos, sostenible y evidenciable en la gestión diaria, favoreciendo así el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Sus valores se enfocan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integridad - Compromiso - Innovación - Vocación de servicio 	accionistas y comunidad en general.
NUEVA EPS	Trabajar constantemente por asegurar y gestionar la protección integral de la salud de nuestros afiliados.	Ser reconocidos como la EPS líder en la protección integral de la salud de nuestros afiliados y en la implementación de modelos exitosos e innovadores de gestión; construyendo sinergias con clientes y proveedores, asegurando la excelencia operacional, con colaboradores comprometidos y generando valor a los accionistas y la sociedad.	<p>Se enfocan en la calificación del riesgo de la población afiliada y en sus ciclos vitales, a través del desarrollo y aplicación de programas de Promoción y Prevención que impacten al grupo familiar en el corto y mediano plazo.</p> <p>Sus valores se enfocan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Responsabilidad - Honestidad - Solidaridad 	El propósito y alcance del código, consiste en que NUEVA EPS S.A. cuente con instrumentos idóneos para el cumplimiento de los principios éticos y de las prácticas de buen gobierno corporativo basados en ellos, que aseguren la transparencia, la equidad, la eficiencia y la integridad de la empresa social, y que generen confianza en ella, en los grupos internos y externos relevantes para la sociedad, conformados por sus accionistas, directivos, administradores y colaboradores, usuarios, proveedores, autoridades estatales, las comunidades en que

NOMBRE	MISIÓN	VISIÓN	PRINCIPIOS Y/O VALORES	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
				NUEVA EPS S.A. funciona, así como la sociedad en general.

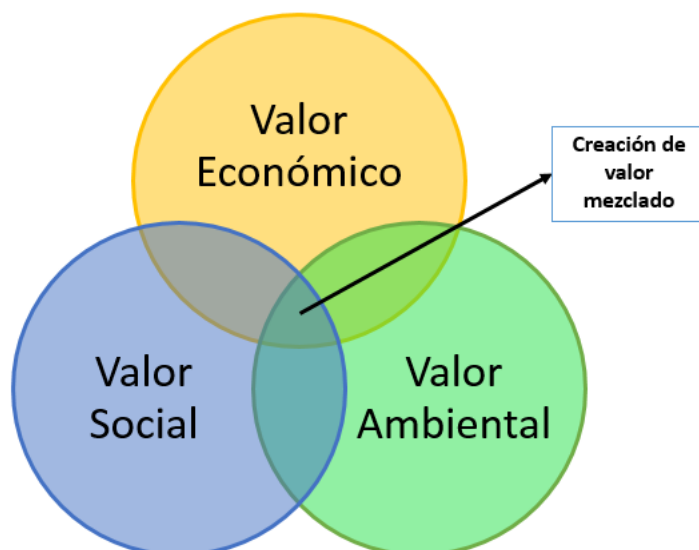
8. CAPITULO II

PRÁCTICAS DE RSE APLICADAS EN EL SECTOR SALUD

A continuación, se hace referencia a las diferentes prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, encontradas en las empresas de salud, a nivel nacional e internacional, donde se toma como punto de referencia, las empresas que hacen parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual, tiene la finalidad de lograr un compromiso voluntario en materia de Responsabilidad social empresarial, por parte de las organizaciones adscritas. Dicho pacto, tiene como objetivo, facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas, junto a valores éticos universales y adaptables a nivel internacional (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012). Las empresas que hacen parte del pacto, se comprometen a desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial, por medio de herramientas brindadas por el Global Compact, para las iniciativas e implementación de sus modelos o acciones de RSE.

Con el fin de facilitar la organización y categorización de las distintas prácticas encontradas, se hace relación, a los diferentes ámbitos de actuación de la RSE, y que se interrelacionan con la teoría de creación de valor mezclado. Ambos, reconocen, la concepción de la empresa, como un agente que se desenvuelve en dimensiones económicas, sociales y ambientales, y, por consiguiente, debe dar cuenta de un enfoque de triple resultados, donde la maximización de las utilidades no es el objetivo predominante, sino que concurre, en el mismo nivel de importancia, lo social y lo ambiental (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012).

Ilustración 2 Dimensiones de Creación de Valor



Fuente: Responsabilidad Social Empresarial (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012)

Con respecto a lo anterior, se clasificarán las prácticas o iniciativas emprendidas por las organizaciones del sector salud y encontradas en las revisiones bibliográficas, para cada una de las dimensiones o ámbitos de la Responsabilidad social empresarial.

Tabla 17 Prácticas de RSE realizadas por empresas de Salud

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestión eficientes para garantizar la rentabilidad financiera (sustentabilidad del negocio). • Remuneración adecuada para los trabajadores, accionistas, propietario. • Generación de empleo. • Productos de calidad a precios justos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a grupos desfavorecidos o marginados. • Apoyo a actividades educativas, así como formativas de la comunidad y los empleados. • Patrocinio de actividades culturales o deportivas. • Apoyo a actividades de salud para asentamientos o comunidades vulnerables, y de bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de programas para el consumo eficiente de energía y agua. • Programas para reducción o tratamiento de residuos. • Programas de reciclaje y aprovechamiento de subproductos o desperdicios (papelería) • Monitoreo del impacto de la actividad económica u objeto social de la

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • Códigos de ética para respaldar las transacciones comerciales. • Seminarios de formación en materia de RSC. • Información sobre la RSC a través de la edición de un Boletín periódico o revistas institucionales. • Obtener certificaciones ambientales, de calidad, de RSE. • Recolección de quejas de los clientes como herramienta para la mejora. Sistemas de PQRSF. • Relación estrecha con los prestadores de servicio, en especial los locales, apoyando e impulsando para la adopción de buenas prácticas, cuyo resultado contribuya bidireccionalmente. • Verificar el origen certificado y confiable de los distribuidores de medicamentos e insumos médicos. • Facilitar el desarrollo personal y profesional de los/as empleados/as. • Crear programas de compensación para los trabajadores, basados en: retribución económica, reconocimiento a las labores realizadas, y en retribución emocional. • Ofrecer programas de educación en materia de prevención, tales como la prestación de primeros auxilios en el trabajo, folletos con divulgación de información de salud y seguridad en el trabajo y señalización preventiva. • Establecer relaciones comerciales con entidades financieras, donde se pueda 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de conciliación entre el trabajo y la familia. • Igualdad de oportunidades, con discriminación positiva para grupos étnicos. • Programa “Manos a la obra” una actividad de limpieza en colaboración con las escuelas y los centros educativos. • Visita a Escuelas Locales para lanzar mensajes de la importancia de mantener sanos. • Brindar cursos, apoyar y recibir a practicantes, y generar bolsas de trabajo para estudiantes. • Celebración de fechas especiales, como navidad, cumpleaños, día de la salud, día de los derechos, de los niños, entre otros. • Con ayuda de otras empresas del mismo sector, o haciendo parte de conglomerados, crear fundaciones, que trabajen en favor de familias desfavorecidas, por razones de salud mental, física, económica o social, en aspectos como: asistencia social, educación y formación, protección, promoción y mejora del medio ambiente, el territorio y la cultura. • Integración de discapacitados a la empresa y a la sociedad. • Contribución a la sociedad del conocimiento, por medio de promoción de investigaciones. • Promoción de campañas tanto internas como externas, acerca de temas como la seguridad vial y prevención de accidentes de tránsito. 	<p>organización en el medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestión ambiental y certificaciones ambientales. • Uso de bombillos de bajo consumo. • Desarrollar programas de formación medio ambiental en el personal. • Programa de educación a la sociedad sobre los principios del consumo responsable y el desarrollo sostenible. • Uso de productos de limpieza respetuosos del medio ambiente. • Reciclaje de agua lluvia, que permita disminuir el consumo interno del establecimiento, y utilizarlo en actividades de limpieza. • Procurar utilizar paneles solares, que permitan generar energía propia, y así disminuir costos de consumo. • Incluir en los criterios de selección de proveedores de materias primas de valores medioambientales. • Colaboración con asociaciones locales en defensa del medioambiente o que realizan acciones de reciclaje, tratamiento de residuos, mantenimiento de reservas hídricas, flora y fauna. • Información a los trabajadores sobre cómo contribuir a la mejora del medioambiente. • Adquirir materiales que puedan ser esterilizados para su posterior utilización o reciclaje, frente a los de un solo uso. • Identificar las fuentes de vertidos y realizar un

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>brindar al trabajador facilidades de créditos, y condiciones de pago favorables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la buena gestión, y resultado de indicadores, conceder a los trabajadores permisos especiales, o regalar boletos a entradas culturales o de ocio. • Campañas específicas de hábitos saludables para los empleados (tabaquismo, alcohol, dietas saludables, ejercicio, cáncer de mama o cuello uterino, entre otros). • Premios a los empleados que cumplan adecuadamente los estándares de seguridad y salud en el lugar de trabajo. (Empleados seguros). • Incentivar a los trabajadores que hagan sus mejores sugerencias, en cuanto a la mejora de las condiciones de trabajo. • Reconocimientos médicos personalizados a nivel individual teniendo en cuenta su historial médico, más allá de los protocolos estrictamente laborales. • Aportar recursos económicos para que los trabajadores organicen grupos por iniciativa propia para la práctica de deportes fuera del horario laboral, por ejemplo, pagando el alquiler de instalaciones. • Establecimiento de comités para la seguridad y salud laboral, con representantes de la misma empresa, y que se proporcione un catálogo de actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia (riesgo de incendio, riesgo de humo, 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en universidades y colegios, para transmitir mensajes preventivos, e incluso jornadas de atención gratuitas para adolescentes, que ataquen temas relacionados con los jóvenes, educación sexual, comportamiento, familia, entre otros. • Colaboración con los medios de comunicación, para la realización de campañas y patrocinios, que divulguen concursos o programas didácticos cortos, sobre temas de salud. • Edición de material formativo público. • Becas de la organización para estudios afines a la actividad de la empresa. • Asistencia sanitaria a familias, a los infantes, a las mujeres en estado de maternidad. • Apoyo a la erradicación del trabajo infantil, realizando alianzas con entidades que protejan los derechos de la infancia (UNICEF). • Patrocinio de equipos deportivos populares, y con los premios obtenidos, construyen espacios deportivos y gimnasios para la rehabilitación de niños con discapacidades motrices. • Planes de igualdad para evitar la discriminación laboral en cuanto a género, raza, condición sexual. • Convenios con asociaciones de padres de niños con discapacidad intelectual, el cual brinda la posibilidad de que realicen sus prácticas formativas en 	<p>seguimiento de los vertidos generados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la concentración y variabilidad de contaminantes descargados en cada punto de origen, para definir claramente lo que puede incorporarse a la red pública y lo que está prohibido. • Obtener certificaciones en materia de Gestión Ambiental, como la ISO 14001. • Hacer parte de entidades protectoras del medio ambiente, comprometidas con el desarrollo sostenible. • Sustituir la iluminación tradicional, por bombillas LED de bajo consumo, a la vez que se implemente la iluminación por sensores en los diferentes pasillos y salas de espera poco transitadas. • Realización de la semana saludable, con la participación de diferentes instituciones locales y profesionales, donde se pueden realizar caminatas medioambientales, siembra de árboles, limpieza de entornos. Patrocinio a los participantes, identificándolos con gorras, o pañoletas verdes, simbolizando el apoyo al medio ambiente. • Celebración del día mundial del medio ambiente, distribuyendo folletos tanto al público interno como externo, animando a realizar hábitos que ayuden a la conservación del entorno, como acciones de reciclaje de aparatos electrónicos, uso de la bicicleta para ir al trabajo, cambiar el sistema

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>riesgo de corte de energía, riesgo de explosión, riesgo de contaminación, entre otros).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de apoyo para la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, aplicando encuestas de satisfacción a los trabajadores, en las cuales, los resultados sirvan para mejorar su entorno de trabajo o establecer planes de readaptación a los puestos de trabajo. • Favorecer la promoción, desarrollo profesional y desempeño de los trabajadores, tanto a nivel vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades). • Buzones de sugerencia para implantar procesos innovadores y tecnológicos. • Incentivar la formación en habilidades para el manejo de situaciones conflictivas orientado a provocar una transformación personal que impacte en los procesos y formas de actuar de los equipos de trabajo y en los sistemas. • Actividades formativas virtuales (online), capacitación en el uso de herramientas ofimáticas. • Fondo de ayuda a empleados; ayudas por estudios; ayuda para familiares discapacitados; premios por nupcialidad, natalidad y adopción; obsequio 25 años de antigüedad; atención por nacimiento de hijo o fallecimiento de familiar; 	<p>los servicios de atención al paciente y rehabilitación del hospital, posibilitándolos a hacer parte de un mundo laboral y un trabajo digno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empezar campañas en los colegios de la localidad, en donde diferentes profesionales, realicen charlas educativas para prevenir a los escolares sobre postura corporal, consumo de drogas, nutrición, así como realizar entrega de premios a los mejores trabajos sobre estilos de vida saludables. • Participación en proyectos solidarios cuyo propósito es el mantenimiento de un servicio de atención fisiológica y dietética para niños y niñas, desde el momento de su nacimiento hasta que cumplen los catorce meses de edad, así como el seguimiento pediátrico, a cargo de un médico especialista. Además, participa en diversas campañas como: recogida de libros, de juguetes, recogida de material ortopédico, y recogida de alimentos, cuyos beneficiarios son fundaciones, familias en situación de vulnerabilidad, personas discapacitadas o lesionadas de países subdesarrollados. • Ayudas para creación de aldeas infantiles SOS, que apoya a las familias en situación de riesgo, crea una familia para aquellas niñas y niños huérfanos, abandonados o cuyas familias no se pueden hacer cargo, dándoles la oportunidad de crecer 	<p>de luces, utilizar cuando se pueda el dinero electrónico, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reutilización de residuos, separación y depósito, valoración del agua, mantener las ventanas cerradas cuando funcionen los climatizadores, apagar la energía cuando no se necesite, apagar los ordenadores y aparatos electrónicos al terminar la jornada, reciclar las pilas o baterías, evitar imprimir, utilizar las tecnologías virtuales, minimizar el ruido. • Sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de un comportamiento sostenible para la conservación de los recursos naturales. • Control de recursos energéticos, por medio de tecnologías de iluminación led, sustitución paulatina del papel, gestión de residuos (biológicos, físicos, químicos), protocolos y formación en gestión de residuos. • Gestión de la diversidad en espacios naturales, reservas o parques del entorno local.

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>premio de permanencia; cesta de navidad; seguro de responsabilidad civil; incentivos y complementos a la jubilación; atención sanitaria para empleados en activo, jubilados y familiares; abono especial por fallecimiento; permisos especiales remunerados por boda familiar, exámenes, cuidado de hijos menores y asistencia a consulta médica; permiso sin derecho a remuneración (hasta 9 meses).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de videos que abordan el trato inadecuado entre profesionales, recalcando la mediación en conflictos éticos para que puedan ser resueltos de manera cuidadosa y conciliadora. • Celebración del día mundial sin humo (31 mayo) con el fin de concienciar a los profesionales, pacientes y familiares de la necesidad de abandonar el hábito de tabaquismo. • Conmemoración del día internacional contra la violencia hacia las mujeres (29 noviembre). • Exposiciones infantiles de los hijos de trabajadores, con distintas temáticas, (los ganadores se premian con entradas para asistir a diferentes actividades culturales y musicales), así como por parte de los profesionales y exposiciones sobre temas de violencia machista en pareja. • Creación de nuevos canales de comunicación con los grupos de interés, por ejemplo, por medio del 	<p>plenamente dentro de una familia SOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donaciones de material médico y mobiliario para proyectos solidarios en países en desarrollo. • Concientización del día mundial contra el cáncer de mama, por medio de folletos, simbolismos como pulseras, lazos de color rosa, temática rosa. • Asesorías dermatológicas, para pacientes de oncología, con el fin de minimizar el impacto de los procesos de quimioterapia. • Encuestas sobre el grado de satisfacción de los pacientes y de acciones dirigidas a la comunidad más cercana, como la celebración de las Jornadas de Puertas Abiertas y otras actuaciones de educación para la salud como las Jornadas de Salud en la Calle. • Establecer Unidades de Atención al Cliente (UAC) en conjunto con las Jornadas de salud en la calle, realizando pruebas gratuitas en distintos aspectos de la salud humana. • Acuerdos con ópticas para la realización de campañas visuales en comunidades vulnerables. • Acciones de voluntariado con mujeres diagnosticadas con cáncer de mama, buscando conseguir una mejor calidad de vida tanto para ellas como para sus familias. • Conciertos de Navidad, para los pacientes y familiares, que, por alguna enfermedad y 	

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>Newsletter, revistas, canal en YouTube, intranet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos (procedimientos, grupos de trabajo, comisiones) con el fin de minimizar los riesgos de la seguridad clínica para el desarrollo o la introducción de nuevos productos sanitarios o farmacéuticos, o minimizar cualquier impacto medioambiental negativo, por medio de: seguridad del paciente, autorización de productos sanitarios o farmacéuticos, seguridad integral, seguridad alimentaria, detección de problemas de maltrato. • Acceso a zonas de redes wifi para usuarios. • Todas las empresas subcontratadas, incluidos los proveedores de servicios asistenciales, están sometidos al seguimiento (reuniones periódicas) y control (inspecciones) de su trabajo por el/la responsable de la unidad o dirección afectada por el contrato, además de la incorporación de cláusulas sociales y medioambientales en los contratos. • Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección, con objeto de alcanzar una representación equilibrada de la mujer en la plantilla, sobre todo en puestos en los que se encuentre subrepresentada y de responsabilidad. • Prevenir el acoso sexual, implantando Protocolos de Acoso. • Planes de formación continuos, dirigidos al 	<p>hospitalización, deben pasar dicha fecha recluidos en clínicas u hospitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigaciones, que permitan dar respuesta a problemas de salud pública como el sobrepeso y la obesidad, diabetes, hipertensión, entre otras. • Llevar a cabo planes de comunicación divulgativas de las diferentes actividades y celebración de días reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS). 	

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>personal, sobre términos específicos de cada área/servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación de los empleados/as mediante “experiencias de trabajo” y su participación en todo el proceso. • Pruebas médicas gratuitas o consultas una vez al mes, así como análisis de sangre periódicos, para los trabajadores de la entidad. • Interés por la familia, salud o problemas financieros de los/as trabajadores/as, ofreciendo permisos de salida y/o ayuda financiera. • Fomentar que los trabajadores organicen grupos por iniciativa propia para la práctica de deportes fuera del horario laboral: Aeróbicos, tenis, fútbol, atletismo, excursionismo, etc 		

Fuente: Elaboración propia, basada en informes de RSE y Balances sociales de las empresas adscritas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2016.

Las practicas anteriormente nombradas, se tomaron de una revisión documental en: (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012), (Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS, 2010), de algunas empresas adscritas al Pacto Global de las Naciones Unidas como: Hospital Virgen del Alcázar de Lorca España, FREMAP Madrid, Clínica la Sagrada Familia de Barcelona España, Hospital Plató Barcelona España, Hospital Universitario Moncloa España, Hospital de Molina en Murcia España.

Tabla 18 Prácticas de RSE realizadas por las empresas Nacionales de salud, adscritas al Pacto Global

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en debates y foros de interés general y específicos, como Diálogos del futuro y Gestión Ética y eficiente, realizados anualmente, con la revista Semana. Este espacio de encuentro para empresas, expertos y otros actores del sector, pone de relieve la importancia de la gestión ética en el sector salud para disminuir los riesgos de corrupción e incrementar los niveles de transparencia y credibilidad del sector salud frente al conjunto de la sociedad. • Realizar gestión de reputación de la empresa, por medio de acciones como Liga por la confianza Local y Nacional, cuya tarea es “capitalizar” en toda la organización la cultura del cuidado de la reputación. • Talleres de cobertura periodística del sistema de salud extrayendo reflexiones para una comunicación que permita, a la población, entender las complejidades del sector de la salud colombiano y su funcionamiento. • Establecimiento de estrategias alineadas con los Objetivos del Desarrollo Sostenible. • Política de cero tolerancia frente a la corrupción, que vincule a todos los empleados y la relación con terceras partes que puedan comprometer a la empresa, así como a practicantes, asesores, y terceros vinculados, entendiéndose 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades y programas de Promoción y Prevención a los afiliados y sus familias, a través de llamadas telefónicas, cartelería informativa, página web, asesores comerciales, que incluyen, en algunos casos, visitas domiciliarias. • Brindar programas de atención especializada a grupos de riesgo específicos como: Gestión del riesgo de enfermar, protección en la salud y promoción del bienestar físico, mental y social (celebra la vida); planificación y control prenatal (mujer segura); intervención del riesgo cardiovascular (más que corazón); maduración pulmonar en recién nacidos prematuros (madre canguro); intervención de enfermedades respiratorias (respira feliz). • Programa salud en la Juventud, por medio del cual, se brinda apoyo en diversas áreas a los jóvenes, entre 10 y 29 años, como valoraciones cardiovasculares, salud bucal y visual, promoción de estilo de vida saludable, información sobre ETS (Enfermedades de Transmisión Sexual). • Atención y seguimiento cercano acorde a las necesidades de cada usuario en su hogar. • Apoyo integral a familias de pacientes hospitalizados. Como facilidad para transporte, alojamiento, alimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la huella de carbono, con el objetivo de seguir desarrollando políticas y acciones que minimicen su impacto ambiental. • Uso responsable de los recursos no renovables. • Uso adecuado de la energía, agua, papel, residuos electrónicos para reciclaje, reutilización o donación de papel a entidades que lo transformen. • Capacitación, sensibilización y alianzas en favor del entorno. • Desarrollo de campañas Ecorecicla, Ecoimprime, Ecoahorra, que permiten el fomento de prácticas respetuosas con el medio ambiente. • Propiciar entornos saludables, que tenga en cuenta tanto la ciudad como el medio ambiente. • Capacitación y sensibilización en bioseguridad. • Generación de una conciencia verde en todos los grupos de interés. • Minimización de impactos medioambientales a través de sistemas ahorradores de agua para baterías sanitarias y llaves. • Instalación de impresoras multifuncionales que consumen menos energía, son más eficientes, identifican a los usuarios y permiten controlar y optimizar las impresiones por usuario.

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>que todos son representantes de la compañía y como tal ejercen custodia de la reputación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un buzón ético para los trabajadores, y la difusión de un comportamiento ético con los grupos de interés. • Planes de gestión de riesgo corporativo. • Recepción de información del usuario, por medio de diferentes canales de comunicación, como: buzón de sugerencias, buzón PQRS, líneas nacionales gratuitas, asesores comerciales, defensor del usuario, supersalud. • Políticas de no discriminación en la contratación, realizando prácticas de diversidad. • Programa de felicidad en el trabajo, en el cual se apalanca en la generación de bienestar para los trabajadores, transmitiéndoles y desarrollando una cultura corporativa que propicia el amor por su trabajo, la conciliación laboral, la creatividad y el desarrollo del talento de los colaboradores. • Jornadas de bienestar de los trabajadores, donde se realicen actividades recreativas, deportivas y culturales durante todo el año, utilizar temáticas diferentes para cada año, y establecer un calendario de actividades temáticas de bienestar. • Programa de auxilios educativos para cursar estudios de nivel superior, 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de desarrollo social, (en ocasiones propuestos por los mismos usuarios, afiliados o asociados), como: semilleritos (niños), canitas felices (ancianos), líderes (mujeres), siempre joven. • Apoyo o desarrollo de programas, dirigido a usuarios, y comunidad en general, en temas como: música, deporte, ajedrez, inglés, educación ambiental, hábitos saludables. • Promover la equidad de género. • Ferias en diferentes comunidades, en especial las más alejadas que poco tienen acceso a dichas actividades. • Apoyo al emprendimiento y desarrollo empresarial, a través de programas de motivación, capacitación, asesoría y financiación. • Mentorías empresariales y donaciones. • Disponer de profesionales de Trabajo Social, que realicen intervenciones integrales, tanto para los clientes o usuarios, sus familias y comunidad en general. Esto con el ánimo de dinamizar las relaciones familiares e identificar las necesidades y el entorno cultural y familiar de los stakeholders usuarios/afiliados. • Apoyar la gestión de acompañamiento al cuidador y a otros integrantes del grupo familiar, con el fin de involucrarlos en el proceso de la enfermedad del paciente y la orientación hacia la búsqueda de 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de infraestructura Ecosostenible, por medio de la utilización de la luz solar, en lugar de energía, por medio de ventanales, que permitan la entrada y utilización de luz solar. • Uso de sensores de movimientos en baños, salas de espera y escaleras de evacuación. • Cambio de limpiadores y desinfectantes que no contengan cloro, para mejorar el resultado en los estudios de vertimientos líquidos disminuyendo los niveles de cloro residual y también evitando la corrosión en los equipos médicos. • Instalación de puntos ecológicos en áreas comunes. • Compartir maquinas generando ahorros desde consumo de papel hasta consumo energético. • Programas de gestión de productos químicos. • Procesos de compactación de los residuos sólidos reciclables, previamente clasificados. • Instalación de botellas con arena en los tanques de agua. • Comparendos ambientales pedagógicos, donde se identifiquen las fallas en la clasificación de residuos y se implementen acciones correctivas. • Adopción de parques cercanos o zonas verdes internas y aledañas a la entidad, ayudando a la conservación de los mismos y al adecuado manejo de los residuos de las mascotas.

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>universitario y de postgrado, valorando el desarrollo de su carrera profesional, la formación, así como la flexibilidad horaria y los productos tecnológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de brigadas de emergencias, para dar respuesta a incidentes y realizar simulacros. • La inclusión de programas de vigilancia epidemiológica (PVE) como: programa osteomuscular, bienestar social, seguridad vial, cardiovascular y estilos de vida saludable, conservación visual y auditiva, prevención de caídas y resbalones. • Actividades de bienestar enfocadas a fortalecer las competencias del SER, en temas como: Humanización, habilidades para la vida, tierra líderes. • Evaluaciones ergonómicas del puesto de trabajo y pausas activas. • Instalación de medios amigables y accesibles de comunicación permanente con los grupos de interés, para la recepción de casos, quejas, sugerencias y felicitaciones, que permite el seguimiento y gestión integral de cada caso hasta su resolución final. • Programa “Vida en Plenitud”, para usuarios mayores, que incluye: calidad de vida, autonomía física y mental, capacitación en herramientas tecnológicas, artes y actividades sociales. • Programa de capacitación a proveedores. 	<p>soluciones en el manejo de su problemática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en red con instituciones externas para la restitución de derechos humanos, como hogares geriátricos, ICBF, programas municipales; con estas alianzas, se podrán atender individuos en situación de vulnerabilidad social como: víctimas del conflicto armado y minas antipersona, habitantes de la calle, desplazados, reinsertados y consumidores de sustancias psicoactivas. • Atención a pacientes sin capacidad de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Patrullaje interno para fomentar el orden, aseo y adecuado manejo y clasificación de residuos. • Realizar programas de capacitación ambiental para los grupos de interés.

Fuente: Elaboración propia, basada en Informes de Sostenibilidad de algunas empresas colombianas adscritas al Pacto Mundial.

La identificación de las practicas nombradas en el cuadro anterior, se extrajeron de algunas empresas adscritas al Pacto Global de las Naciones Unidas en Colombia, entre ellas: (COOSALUD, 2015), Grupo Coomeva 2013, Ips Universitaria Antioquia 2015, Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita, Itagüí 2014.

Las practicas realizadas por las empresas de salud estudiadas, evidencian una actuación en diferentes ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial, en especial, se resalta la participación de los trabajadores como grupo de interés, y, por consiguiente, la mayoría de las practicas están enfocadas a contribuir al bienestar de dicho grupo. Al ser un stakeholder interno, se incluye en la categoría de dimensión económica, la cual se relaciona con asuntos laborales, creación de valor para la empresa, y consecuencias sociales derivadas de la actividad económica de la empresa.

Dichas empresas pertenecientes al sector salud, han acogido los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los cuales buscan una integración de las políticas y prácticas corporativas, junto a la vivencia de valores éticos universales y aplicables a nivel internacional; por lo tanto, las practicas encontradas, dan muestra del cumplimiento de principios denominados universales por el Pacto Global, en las cuatro áreas macro: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente, y políticas anticorrupción.

Desde el anterior postulado, se justifican las prácticas mencionadas, ya que poseen orientaciones relacionadas con el respeto y apoyo a los derechos humanos y a prevenir abusos o vulnerabilidad de ellos. Así mismo, se consideran aspectos de libre asociación, pago adecuado de retribuciones económicas, prácticas de inclusión, diversidad y no discriminación, y de integridad al trabajador, al tener en cuenta ámbitos distintos a los laborales. En cuanto al medio ambiente, se reflejan prácticas dirigidas al cuidado y conservación del entorno, además de tener objetivos tecnológicos orientados a favorecer el impacto ambiental y muy común, el manejo adecuado a nivel interno de residuos y ahorro de diversos recursos. Los aspectos referentes al área de anticorrupción, se relacionan, con las iniciativas de certificaciones en diferentes áreas de la organización, las cuales permiten llevar un control más estricto sobre el manejo de procesos y recursos, trabajando con ello, en contra de la corrupción, fraude o extorsión.

DESCRIPCIÓN DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Después de la identificación a nivel general de las prácticas de Responsabilidad social empresarial en algunas empresas del sector salud, se procede a realizar el análisis de los Códigos de ética y buen gobierno corporativo (CEBGC) de las EPS objeto de estudio: Sanitas, Coomeva, Nueva EPS, S.O.S. con el fin de tener una visión general del manejo y aplicación de los asuntos relacionados con la RSE en cada una de ellas. Se tomó como referencia para el análisis de los códigos, el trabajo realizado por (Ramos, 2013) de la Universidad Nacional, el cual brinda herramientas acertadas y acordes a lo que se desea identificar. Para ello, se tomaron algunos aspectos relacionados con la RSE, y se realizó en algunas categorías una distribución de frecuencias absolutas (fi) y relativas (ni) para la agrupación de datos.

La elección de las categorías sobre RSE, aluden a lo planteado por (Gonzalez Esteban, 2007), el cual argumenta que: el Código de Ética, es un documento formal, donde se manifiesta la voluntad y el deseo de la empresa para el reconocimiento y satisfacción de todos los intereses en juego. Dicho código, debe contener una estructura de al menos tres partes reconocibles: 1. Definición de los principios guía de la organización. 2. Compromiso con valores que sean capaces de desarrollar los principios guía. 3. Determinación de compromisos concretos para con los grupos de interés por parte de la organización.

9.1 DEFINICIÓN DE LOS PRINCIPIOS

9.1.1 Misión

Tabla 19 Aspectos destacables en la Misión de las EPS

ITEM	ASPECTO	fi ⁶	ni ⁷
A	Salud de los afiliados/ Calidad en el servicio	4/4	1
B	Excelencia profesional / Bienestar / Generación de oportunidades/	3/4	0.75
C	Contribuir a un país saludable, productivo y equitativo	1/4	0.25
D	Adecuada infraestructura	1/4	0.25
E	Brindar respaldo y confianza a los accionistas / Generar valor a los grupos de interés.	3/4	0.75
F	Administrar recursos y gestionar el riesgo	1/4	0.25

Fuente: Elaboración propia, basada en los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS, 2016

9.1.2 Objeto social

Tabla 20 Aspectos del Objeto Social de las EPS

ITEM	ASPECTO	fi	ni
a	Afiliación, registro, recaudo de las cotizaciones de los afiliados	4/4	1
b	Implementación de planes complementarios de salud	4/4	1
c	Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud, previstos en el Plan Obligatorio de Salud (POS).	4/4	1
d	Administrar el riesgo de salud	4/4	1

⁶ Frecuencia Absoluta

⁷ Frecuencia Relativa

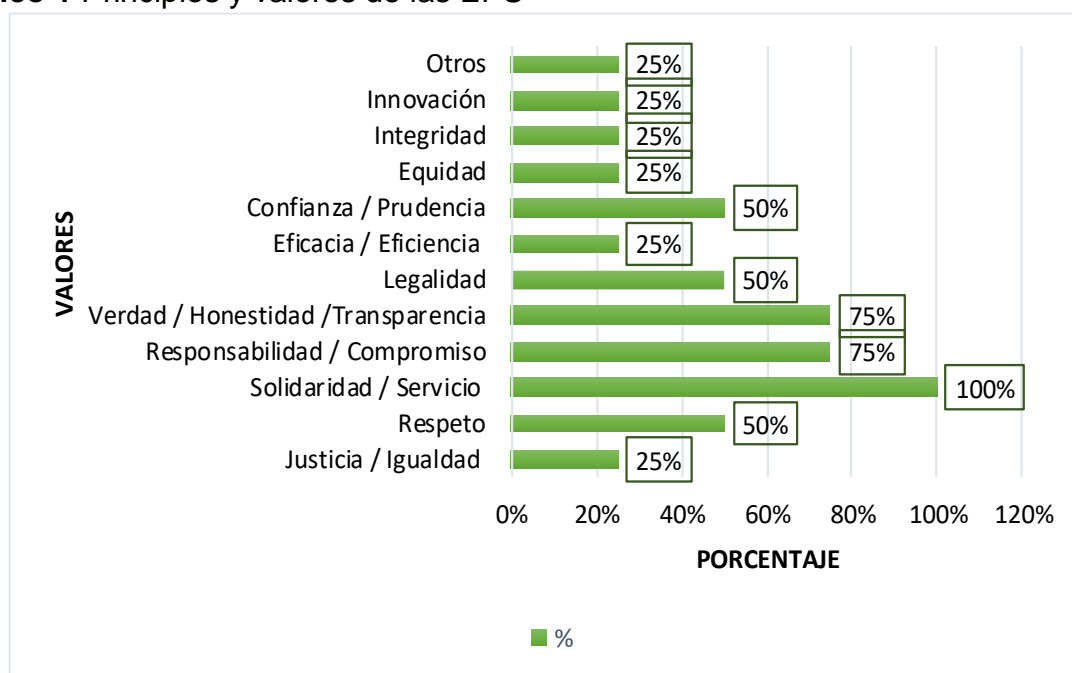
ITEM	ASPECTO	fi	ni
f	Administrar los recursos financieros captados para el funcionamiento adecuado del sistema de salud.	4/4	1

Fuente: Elaboración propia, basada en los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS, 2016

9.2 COMPROMISO CON LOS VALORES

9.2.1 Principios y valores

Gráfico 1 Principios y valores de las EPS



OTROS: Trabajo en equipo, humildad, sentido común, rectitud, dialogo, desburocratizada.

9.2.2 Definición de Responsabilidad social empresarial

Para la categorización de las diversas definiciones encontradas en los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS, se utilizó el modelo de las cinco dimensiones de

Dalshrud (2008), las cuales se articulan bien, con lo manifestado por las EPS en sus informes de sostenibilidad y Códigos de Ética y Buen Gobierno. Además de las cinco dimensiones, se incluyó una más: la dimensión de la gestión, la cual, se evidenciaba en las definiciones de las EPS.

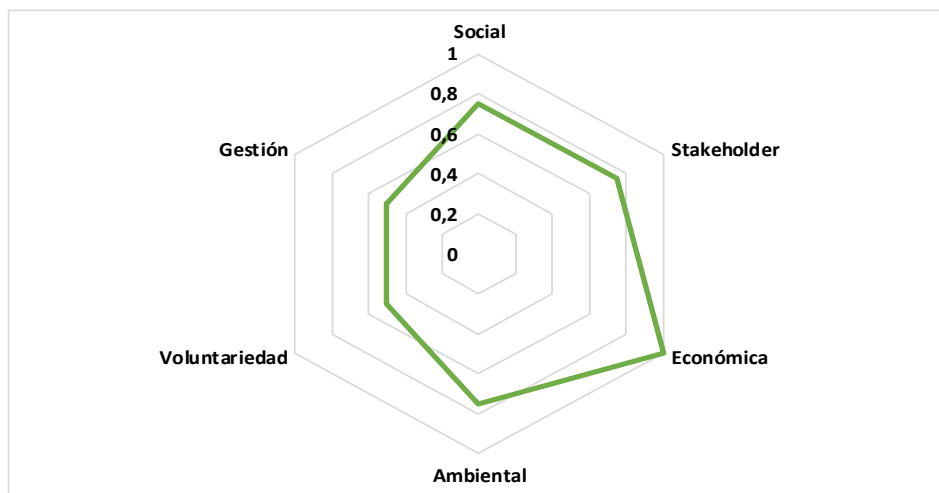
Tabla 21 Dimensiones de la RSE en las definiciones encontradas por las EPS

DIMENSIÓN	FRASES	fi	Ni
1. Dimensión Social	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Promover el desarrollo de una sociedad activa... construir juntos cada día un futuro lleno de oportunidades y progreso para las generaciones presentes y futuras".</i> - <i>"Contribución al desarrollo de la comunidad".</i> - <i>"El interés general, prevalece sobre el interés particular".</i> - <i>"mejoramiento de las condiciones de vida de la población colombiana"..</i> 	3/4	0.75
2. Dimensión de los Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Escuchar, responder y superar las expectativas de nuestros grupos de interés... relaciones sólidas de largo plazo, basadas en el respeto y la confianza".</i> - <i>"Fortalecimiento de las relaciones de mutuo beneficio".</i> - <i>"Establecer relaciones duraderas."</i> - <i>"Progreso social para todos nuestros grupos de interés".</i> 	3/4	0.75
3. Dimensión Económica	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Buscar la eficacia... uso racional y eficientemente los recursos de la empresa."</i> - <i>"Asegurar la sostenibilidad del negocio...adecuada toma de decisiones, incluyendo la situación financiera, los resultados operativos, comerciales y financieros y el gobierno corporativo".</i> 	4/4	1
4. Dimensión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Reparación por daño ambiental".</i> - <i>"Conciencia social, enfocada hacia la protección de los recursos naturales."</i> - <i>"Compromiso ambiental como una responsabilidad compartida."</i> - <i>"Buscar siempre la creación de valor sostenible."</i> 	3/4	0,75
5. Dimensión de Voluntariedad	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Donde primen los valores morales antes que los comerciales"</i> - <i>"Procurar fortalecer las relaciones de corresponsabilidad fundadas en el diálogo y la participación..."</i> - <i>"Compromiso porque hemos nacido de una comunidad y somos parte de ella."</i> 	2/4	0.5

DIMENSIÓN	FRASES	fi	Ni
6. Dimensión de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - “Una forma de entender los negocios que se integra a nuestra visión, misión, valores y principios, así como a todos nuestros campos de acción...” - “Prestar servicios con calidad y eficiencia.” 	2/4	0.5

Fuente: Elaboración propia, basada en los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS, 2016

Gráfico 2 Dimensiones de las Definiciones de RSE



Se expresa de manera gráfica, el peso de cada dimensión encontrada, evidenciándose la preponderancia de dimensiones como: económica, social, ambiental, y la relacionada con los grupos de interés o stakeholders, con un peso de 1, 0.75, 0.75, 0.75, respectivamente.

9.3 COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERES

9.3.1 Grupos de interés reconocidos por las EPS

Tabla 22 Stakeholders Reconocidos explícitamente por las EPS

ITEM	STAKEHOLDER	fi	Ni
A	Cotizantes, beneficiarios, afiliados, clientes, usuarios	4	1

ITEM	STAKEHOLDER	fi	Ni
B	Colaboradores, empleados	4	1
C	Proveedores, prestadores de servicios, IPS, contratistas	4	1
D	Competidores	4	1
E	Accionistas / Inversionistas	4	1
F	Comunidad / Sociedad en general	4	1
G	Medio ambiente	2	0.5
H	Directivos / Gerentes / Altos funcionarios	4	1
I	Estado, organismos de vigilancia y control	3	0.75
J	Sector del aseguramiento en salud	1	0.25
K	SGSSS	1	0.25

Fuente: Elaboración propia, basada en los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS, 2016

9.3.2 Iniciativas y compromisos frente a los grupos de interés

Tabla 23 Compromisos de la organización para con los grupos de interés

Stakeholders	Iniciativas y Compromisos
a. Cotizantes / Beneficiarios/ Afiliados / Clientes / usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Respetar a los usuarios, ofreciendo un trato distinguido por la calidez y humanización del servicio. - Asegurar la satisfacción del usuario, brindando un servicio de la alta calidad. - Mecanismos de comunicación adecuados y de retroalimentación. - Orientación e información de los afiliados sobre los servicios y sus ventajas, sino ofrecer un servicio de asesoría y formación en temas de interés específico. - Establecimiento de diferentes medios para la comunicación efectiva con el usuario o afiliado como: oficinas de atención al usuario, líneas gratuitas nacionales, portales web, e-mail, línea ética, comunicación al instante (chats), buzón de sugerencias, carteleros, folletos/volantes, boletines electrónicos, prensa. - Prestar asesoramiento profesionalizado y establecer procesos de innovación en la prestación de servicios con tecnología de punta. - Atender la presentación de sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias. - Garantizar el seguimiento de los riesgos, la anticipación de los mismos, el acompañamiento en el proceso de atención a través de las rutas aseguradas, y ofrecer el acompañamiento en casa a través de los equipos extramurales y de la atención domiciliaria.

Stakeholders	Iniciativas y Compromisos
b. Colaboradores / empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Construir ambientes adecuados para trabajar con base en relaciones de transparencia, productividad y respeto por el ser humano. - Garantizar una compensación equitativa en el marco de sana competitividad empresarial. - Implementar planes de formación y capacitación continua, en la búsqueda del mejoramiento permanente, así como la actualización de los conocimientos. - Contribuir al fortalecimiento de una cultura preventiva de las conductas que configuren acoso laboral, a través de acciones que faciliten el diálogo y la solución de conflictos entre colaboradores. - Se implementarán en lo posible, programas de bienestar social para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y su familia, facilitando la integración y motivación de éste con su medio laboral y social. - Desarrollar todas las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, seguridad e higiene industrial orientadas a la promoción de salud, prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. - Contribuir al desarrollo integral de los colaboradores y valorar sus aportes a la empresa. - Fijar relaciones duraderas que se vean reforzadas por: una adecuada remuneración, capacitación, desarrollo de carrera, salud ocupacional. - Protección y desarrollo del talento humano, prevención de conflictos de interés, solución de conflictos.
c. Proveedores / prestadores de servicios / IPS / contratistas	<ul style="list-style-type: none"> - Exigir los más altos estándares de calidad en cuanto a los productos y servicios que se le provean. / selección objetiva / - Reconocer la remuneración económica que corresponda a la relación comercial de manera justa, equitativa y puntual. - Mantener una relación basada en el respeto, compromiso y la comunicación. - Respetar el ejercicio de la profesión médica. / profesionalismo y criterio técnico / - Asegurar la transparencia y reglas claras dentro de una relación de beneficio mutuo, así como el cumplimiento de las condiciones contractuales. - Verificar que cuenten con la habilitación de servicios a la luz de lo dispuesto por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. - Medir la gestión en la prestación del servicio basada en los indicadores de gestión regulados por la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud. - La empresa puede implementar diferentes mecanismos para efectuar su contratación, buscando con ellos agilidad, competitividad y transparencia. - Los oferentes o proponentes deben acreditar que tienen un sistema integral de prevención y control de lavado de activos y de la financiación del terrorismo para los sectores económicos en los que sea obligatorio.
d. Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - No emplear prácticas, procedimientos o sistemas tendientes a monopolizar el mercado, ni ejecutar actos de competencia desleal en perjuicio de otros comerciantes. - Velar porque los precios de bienes y servicios estén acordes con la tendencia del mercado de salud.

Stakeholders	Iniciativas y Compromisos
e. Accionistas / Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar su patrimonio de manera adecuada en procura de lograr los más altos rendimientos. - Garantizar un trato igualitario para todos los accionistas, indistintamente de su porcentaje de participación en el capital de la empresa / trato equitativo para los accionistas. - Información a su disposición. - Asegurar la sostenibilidad del negocio a través de una gestión ética, transparente y responsable que cree valor y proteja los derechos que la ley y los estatutos reconocen a los accionistas.
f. Comunidad / Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> - Respetar el entorno generando mecanismos de interacción con la comunidad, buscando el desarrollo sostenible y el bienestar social. - Generar oportunidades, espacios y mecanismos de participación con las compañías integrantes del gremio de entidades de salud. - Contribuir al progreso económico, social y cultural del país en un marco de corresponsabilidad, promoción y respeto de los derechos humanos. - Rechazar cualquier actitud discriminatoria por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socio económico. - Beneficios, crecimiento y empleo según las posibilidades financieras y las necesidades de dicha comunidad.
g. Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de políticas y estrategias encaminadas a ser protagonistas de la nueva cultura del reciclaje, contribuyendo al equilibrio del ecosistema, al autocuidado de la salud y la protección de las personas y el medio ambiente. - Promover, hacer seguimiento y controlar el ahorro de energía eléctrica, de agua, papel. - Aplicar las mejores prácticas en lo concerniente al manejo de residuos o desechos orgánicos, químicos o industriales. - Promocionará la educación y el uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y el uso de los recursos no renovables. - Compromiso de respetar los recursos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. - Educación y promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.
h. Directivos / Gerentes / Altos funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la institución. - Establecer procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la Compañía. - Administrar o manejar de forma eficiente los recursos, acatando los presupuestos asignados y priorizando las necesidades de los usuarios y la viabilidad de la Compañía. - Incentivar la aplicación de políticas antifraude, con la finalidad de fortalecer la cultura ética, propender por la transparencia, confiabilidad y exactitud de los reportes financieros y demás información de la compañía.
i. Estado / organismos de vigilancia y control	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener relaciones cordiales y de respeto con los entes de control, cumpliendo toda la normativa que regula el objeto social de la Sociedad. - Propender por la comunicación directa, constante, respetuosa y asertiva con los funcionarios designados. - Atender las visitas y requerimientos de estas entidades además de aquellas que provengan de la Contraloría General de la Nación y entidades que tengan facultad de inspección, vigilancia y control en los aspectos societarios y en el desarrollo de su objeto social.

Stakeholders	Iniciativas y Compromisos
j. Sector del aseguramiento en salud	<ul style="list-style-type: none"> - Participar adecuada y activamente en el gremio de la salud. - Ofrecer y garantizar servicios de salud a partir del acatamiento a la ley y conforme a las coberturas a que tenga derecho el usuario.
k. SGSSS	<ul style="list-style-type: none"> - Solidarizarse con las aspiraciones razonables y fundadas que surjan para el mejoramiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia. - Obrar conforme a lo previsto en la Constitución Política y en la Ley en todos sus actos, de acuerdo con sus atribuciones como sociedad comercial y respecto a sus facultades como Entidad Promotora de Salud EPS

Fuente: Elaboración propia, basada en los Códigos de Ética y Buen Gobierno de las EPS, 2016

El estudio de los códigos de ética y buen gobierno corporativo de las EPS, da cuenta de los lineamientos empresariales concernientes al tema de la Responsabilidad social corporativa, que cada una de ellas asume y manifiesta con diferentes iniciativas, y con el reconocimiento desde su misión hasta sus compromisos de la vivencia de la RSE.

En lo que respecta a la misión, se resalta que las entidades, reflejan por este medio lo que sus grupos de interés esperan de ellas, esto es, la prestación de un servicio que promueva la salud, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida tanto de sus afiliados como del conjunto de la sociedad. A pesar de ello, se nota que algunas de las entidades, se encaminan a asuntos secundarios, que no son propios de la actividad misional de las mismas, manifestado en frases como “Administración de recursos y gestionar el riesgo financiero”, lo que evidentemente preocupa y se demuestra en la precaria situación que vive actualmente el sector salud en el país.

Los resultados del objeto social, demuestran las claras funciones de las entidades de salud, correspondientes a su labor administrativa, sin embargo, ello implica que dichas funciones, tengan como prioridad, más que recibir y gestionar los recursos provenientes de los afiliados y del Estado, articular de manera eficiente la prestación de los servicios con las redes de proveedores (IPS), aspectos poco evidenciados.

Los principios y valores profesados por las EPS en sus códigos de buen gobierno corporativo, que guían su manera de operar son la solidaridad, el servicio, honestidad, transparencia y verdad. Dichos valores son dignos de admirar en instituciones que defienden y promueven el derecho a la vida y a la salud, lo cual sugiere, que cualquier aspecto relacionado con la preservación de la salud, se cumpla. Lo anterior, puede verse frustrado, debido a los escándalos de corrupción al interior de las entidades promotoras de salud y, por lo tanto, el ejercicio o manifestación de sus valores no serán bien concebidos ni aceptados por algunos grupos de interés, así la organización de manera formal los divulgue.

Las definiciones que poseen las EPS con respecto al tema de la RSE, reflejan orientaciones diversas frente a las dimensiones propuestas por Dalshrud (Económica, social, ambiental, stakeholders, voluntariedad) y una que fue adicionada referente a la gestión organizacional. Se puede inferir de ello, que la RSE, es una actividad que permea todos los ámbitos de la organización y no debe concebirse como aislada o independiente. Las dimensiones de RSE, más destacadas en las entidades estudiadas, son la económica (100%), social (75%), ambiental (75%), grupos de interés (75%). Frente a estos resultados, puede opinarse que sigue demostrándose la intencionalidad de aspectos económicos, tendientes a garantizar la preservación de la compañía, lo cual, es un deseo de cualquier otra empresa, pero, se esperaría, que una EPS, tuviera una alineación más fuerte con aspectos humanos, en este caso, con la dimensión social, ambiental y de sus grupos de interés.

Los grupos de interés reconocidos por las EPS, son en la mayoría comunes a todas, es decir, las EPS estudiadas, muestran, una intencionalidad del reconocimiento de los mismos stakeholders; la mayoría, reconoce a sus afiliados como su grupo de interés principal, seguido de los prestadores y/o proveedores y de sus colaboradores. Resulta interesante de nuevo, justificar, que, con estos tres grupos de interés, la empresa a nivel interno, funcionaria normalmente y sus intereses financieros no se perderían. Por lo tanto, sigue demostrándose la inclinación financiera de dichas entidades, donde se esperaría que su principal grupo de interés fuera la sociedad en general y sus afiliados. En algunos códigos, no se establece que el medio ambiente constituya un grupo de interés, por carecer, tal vez, de un representante oficial; sin embargo, sí se encuentran iniciativas en favor de su conservación y cuidado.

El compromiso con las iniciativas o prácticas de RSE, para con los grupos de interés, resulta vital para definir los principios de la organización, en temas relacionados con

su ética, y por supuesto con la ratificación de su RSE. Si bien, se encontraron diversas políticas de las EPS, enfocadas al reconocimiento de sus stakeholders, no se evidencia una real participación de los grupos de interés externos en la toma de decisiones. Se refleja el planteamiento de procesos de comunicación y participación con alcances limitados, donde el receptor, es decir, la EPS, escucha sugerencias, quejas, reclamos, y el emisor, simplemente espera su respuesta.

Puede resaltarse, que las entidades, reconocen los compromisos (derechos) que tienen sus grupos de interés y al mismo tiempo, señalan sus deberes, generando el deseo de una relación dialogante y reciproca que beneficie a dichos interesados.

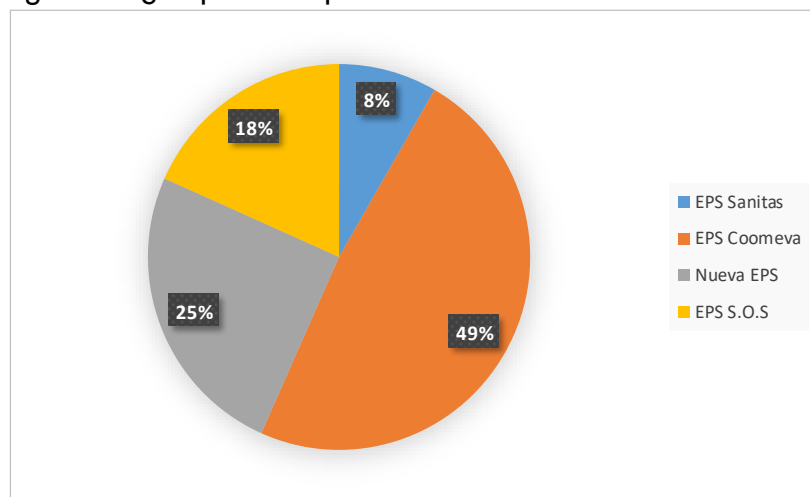
10. CAPÍTULO IV

PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

10.1 RESULTADOS

10.1.1 Stakeholder Afiliados

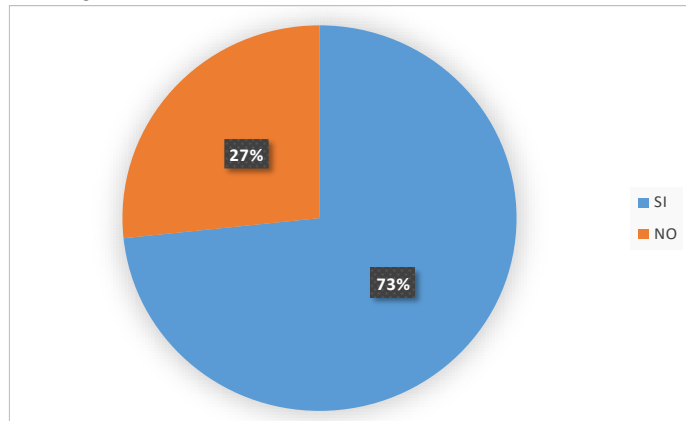
Gráfico 3 Pregunta 1 ¿A qué EPS pertenece?



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

La primera pregunta, indagaba sobre la pertenencia a alguna de las EPS objeto de estudio, y se encontró, que, de las 60 personas encuestadas, el 49% pertenece a la EPS Coomeva, el 25% a la Nueva EPS, el 18% a la EPS S.O.S, y el restante 8% a la EPS Sanitas.

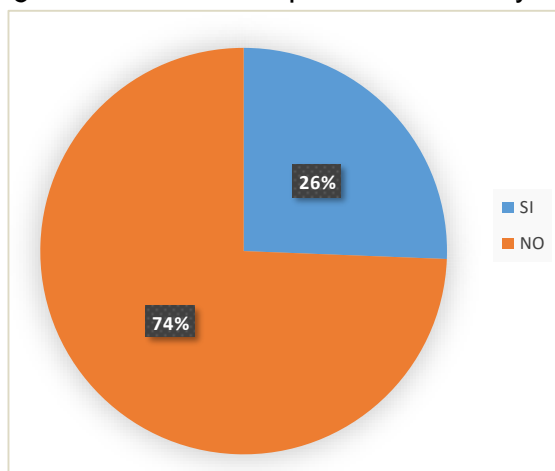
Gráfico 4 Pregunta 2 ¿Ha escuchado hablar acerca de la RSE?



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

Siguiendo con la dinámica de análisis sobre la RSE, se procedió a preguntar al grupo de interés Afiliados, si habían escuchado hablar acerca del término “Responsabilidad Social Empresarial”, a lo cual, el 73% de los encuestados, respondió que SI, y el 27%, que NO.

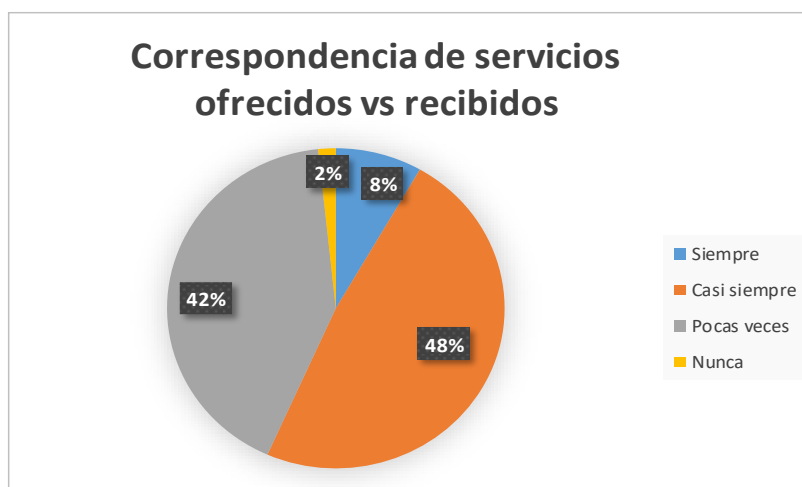
Gráfico 5 Pregunta 3 ¿Conoce si la EPS posee Políticas y Prácticas de RSE?



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

La grafica anterior, indica el conocimiento de los afiliados, acerca de las prácticas y políticas de Responsabilidad social empresarial, realizadas por las EPS objeto de estudio, para lo cual, el 74% manifiesto no conocer si su EPS posee políticas y prácticas de este tipo, y el 26% considera si conocer dichas políticas y prácticas.

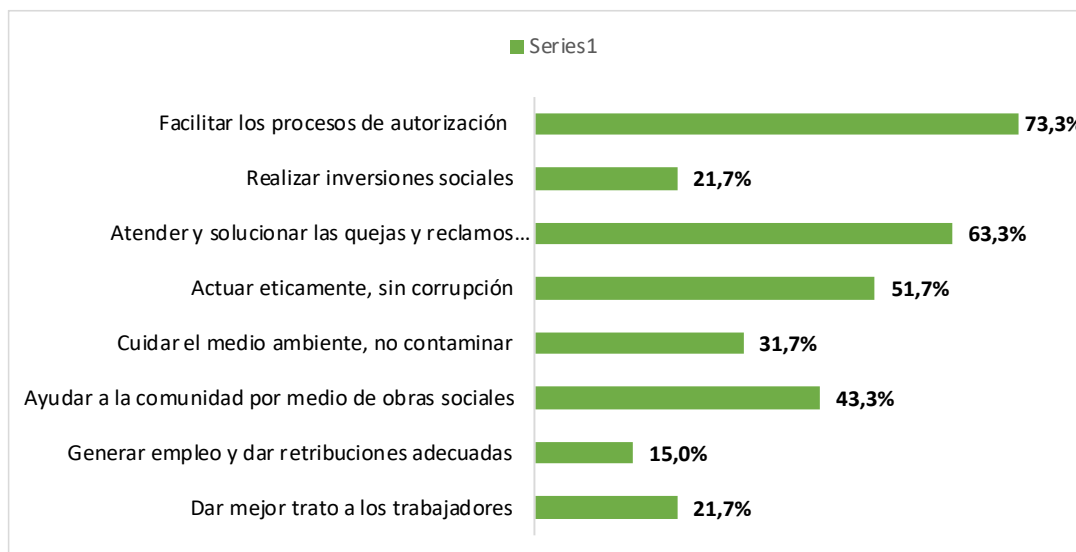
Gráfico 6 Pregunta 4 ¿Considera que los Servicios y beneficios ofrecidos corresponden a los servicios recibidos por las EPS?



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

En la gráfica anterior, puede observarse, que el 48% de los encuestados, considera que los servicios ofrecidos en relación con los recibidos, casi siempre corresponden; el 42% por su parte, considera que esto ocurre pocas veces; el 8% considera que siempre, y el 2% que nunca corresponde lo ofrecido con lo recibido.

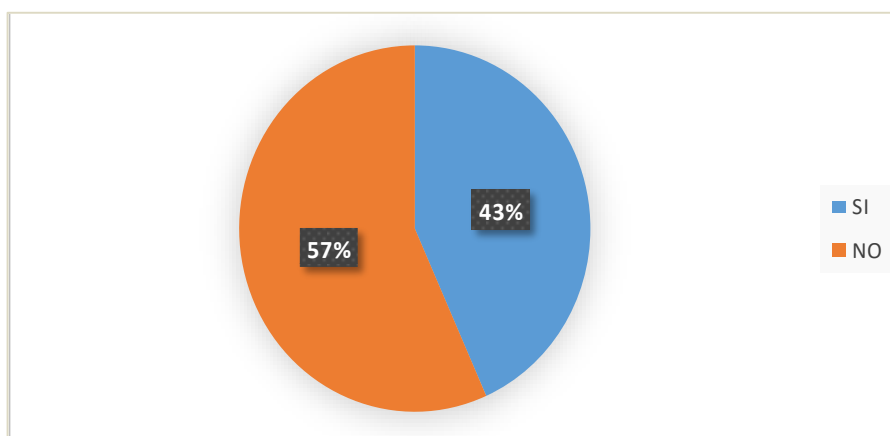
Gráfico 7 Pregunta 5 ¿Cuáles Prácticas considera que deban practicar las EPS para que sean percibidas como socialmente responsables?



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

La gráfica anterior, muestra los aspectos que los afiliados, desean encontrar en las EPS, para que estas, sean reconocidas como socialmente responsables; en ese sentido, el 73,3%, considera un aspecto primordial, facilitar los procesos de autorización; el 63,3% considera que deberían atender y solucionar las quejas y reclamos oportunamente; el 51,7%, actuar éticamente; el 43,3% emprender acciones de ayuda a la comunidad por medio de obras sociales; el 31,7% cuidar el medio ambiente; el 21,7% realizar inversiones sociales y dar mejor trato a los trabajadores; y el 15% considera un aspecto importante la generación de empleo y las retribuciones adecuadas.

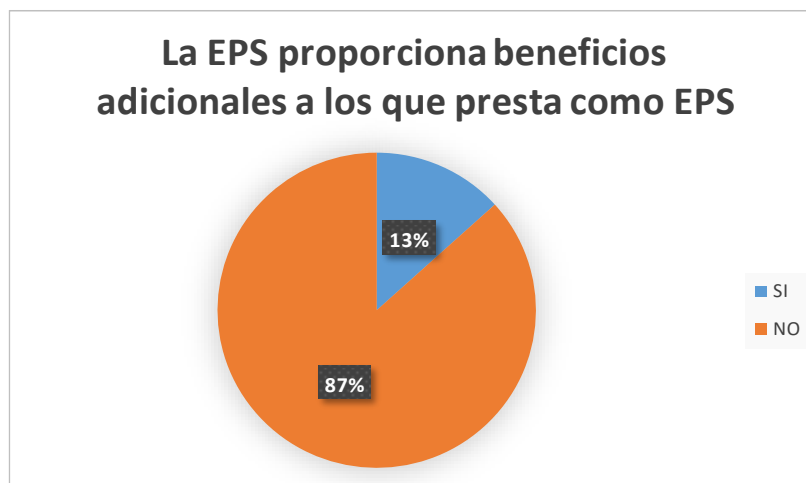
Gráfico 8 Pregunta 6 Medición del grado de satisfacción por parte de las EPS



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

En cuanto al conocimiento por parte de los usuarios y afiliados acerca de si la EPS mide su satisfacción como cliente o afiliado, el 57% contesto que no, frente a un 43% que manifestaron que sí.

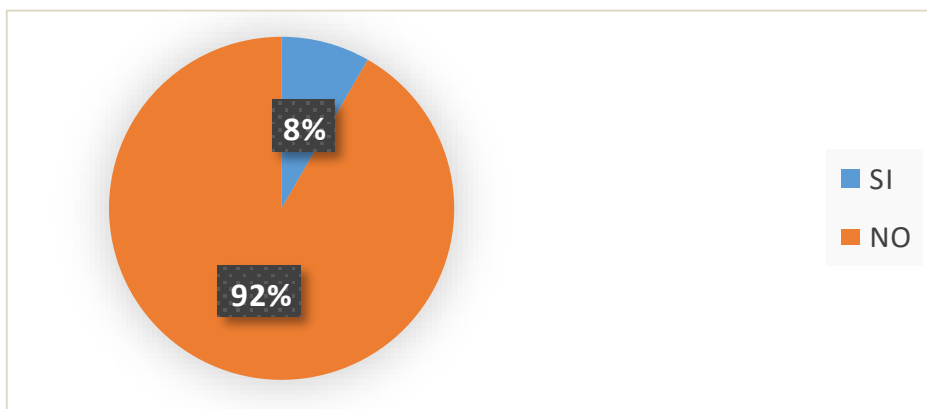
Gráfico 9 Pregunta 7 Beneficios adicionales



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

De acuerdo a la gráfica anterior, se obtiene que el 87% de los afiliados considera que las EPS, no proporcionan beneficios más allá de los ofrecidos al momento de la afiliación y pactados en el contrato, mientras que un 13%, considera que si proporciona algunos beneficios adicionales a su objeto social.

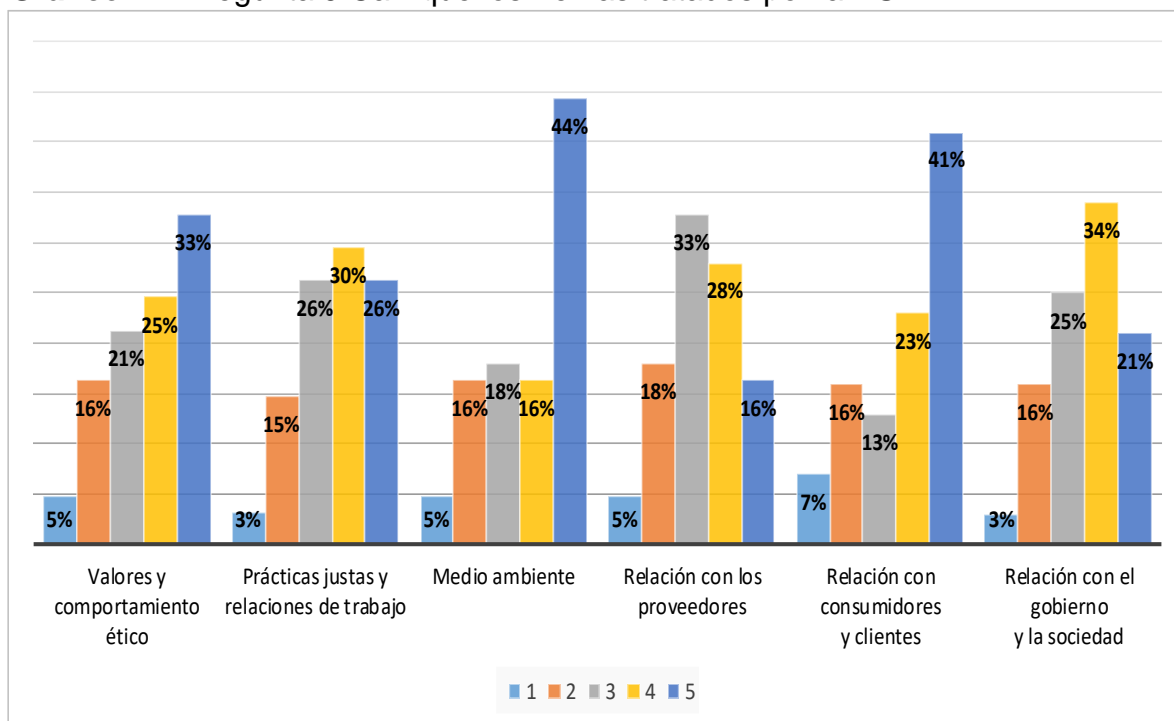
Gráfico 10 Pregunta 8. Programas dirigidos a la comunidad, sociedad o medio ambiente



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

La gráfica anterior, evidencia el nulo conocimiento de los afiliados, frente a la gestión de programas enfocados por las EPS, hacia la comunidad, sociedad o medio ambiente, en tanto que el 92% no tienen conocimiento frente a algún programa de este tipo, mientras que un 8% manifiesta que si conoce dichos programas.

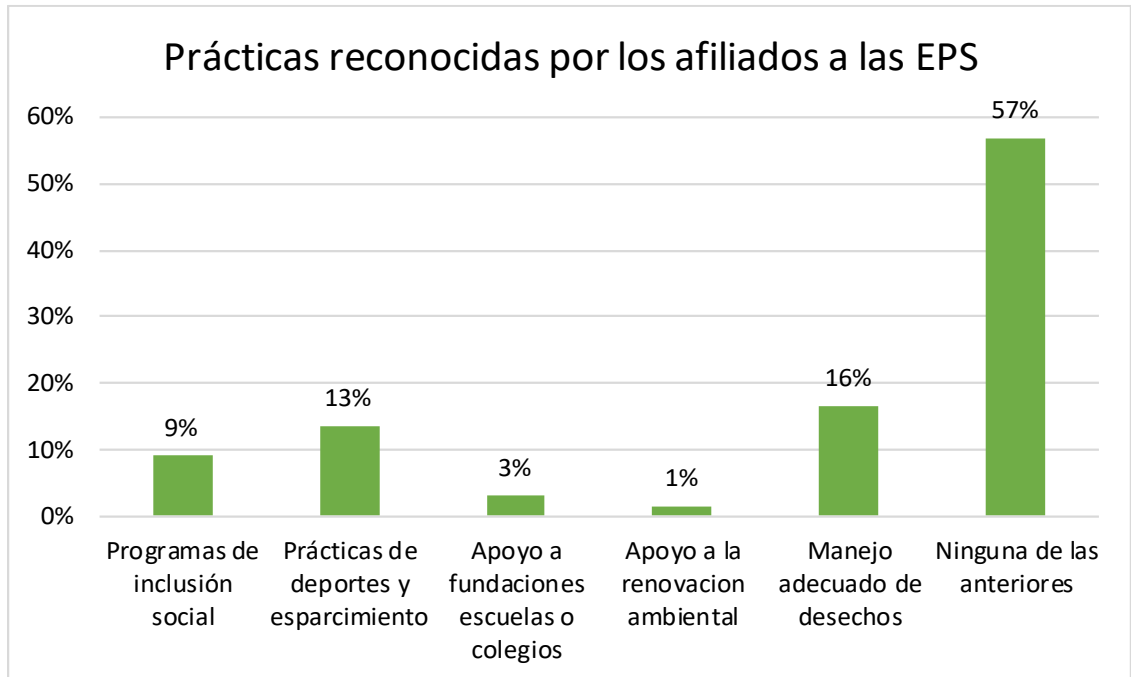
Gráfico 11 Pregunta 9 Califique los Temas tratados por la RSE



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

La grafica anterior, permite observar, la valoración de los usuarios/afiliados, frente a diversos temas tratados por la RSE, donde se muestra, que, en cuanto al tema, valores y comportamiento ético, un 33% lo considera muy importante, frente a un 5% que lo considera poco importante. El tema de prácticas justas y relaciones de trabajo, un 30% lo catalogo importante y un 3% poco importante. En cuanto al tema medioambiental, un 44% lo considero importante, frente a un 5% que manifiesta no ser importante. Un 33%, manifestó la importancia de la relación con los proveedores, frente a un 5% que no considera dicha relación tan relevante. El tema de la relación con los consumidores y clientes, resulta importante para el 41% de los encuestados, frente a un 7% de los cuales respondieron que era poco importante. Finalmente, con respecto al tema de la relación con el gobierno y la sociedad, un 34% consideró que era importante, frente a un 3% que catalogó la relación como poco importante.

Gráfico 12 Pregunta 10 Prácticas enfocadas a los usuarios, ambiente y sociedad



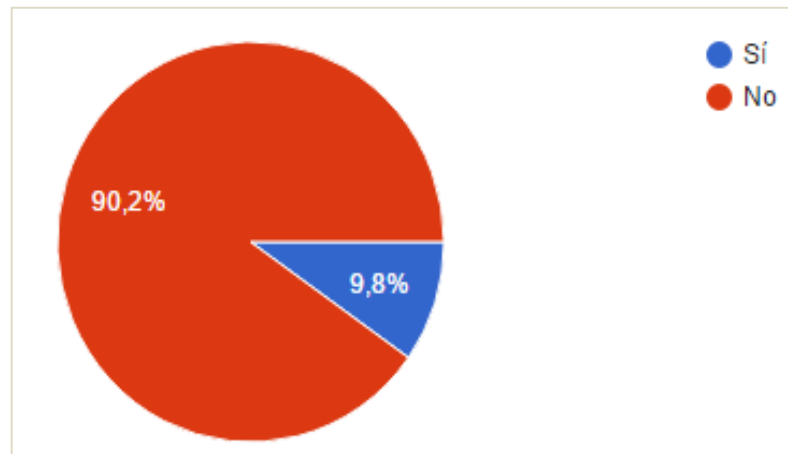
Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los afiliados de las EPS, 2016.

La grafica anterior, permite dar cuenta, de las prácticas de responsabilidad social empresarial, reconocidas por los usuarios o afiliados a las EPS, de los cuales un 9% reconoce prácticas como programas de inclusión social; un 13% reconoce prácticas de deporte y esparcimiento; un 3% dice reconocer practicas enfocadas al apoyo de fundaciones, escuelas y colegios, un 1% apoyo a la renovación ambiental; un 16%, reconoce el manejo adecuado de los desechos, y un 57% manifiesta que no reconoce ninguna practica de las anteriormente citadas, las cuales realicen las EPS del municipio.

10.1.2 Stakeholder Comunidad

El siguiente grupo de interés evaluado, corresponde a la comunidad, un actor relevante para el desarrollo de la sociedad y de las organizaciones.

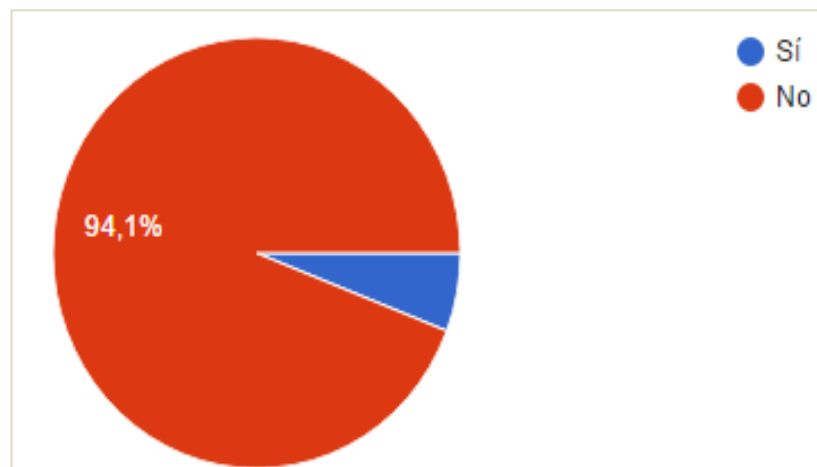
Gráfico 13 Pregunta 1 Compromiso social de las EPS



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas al stakeholder comunidad de las EPS, 2016.

La primera pregunta, indaga sobre el conocimiento del compromiso social que poseen las EPS con su entorno, en este caso con la sociedad o comunidad, para lo cual, se obtuvo que un 90,2% de los encuestados, no conoce el compromiso social de las EPS, mientras que un 9,8% manifiesta si conocer dicho compromiso social.

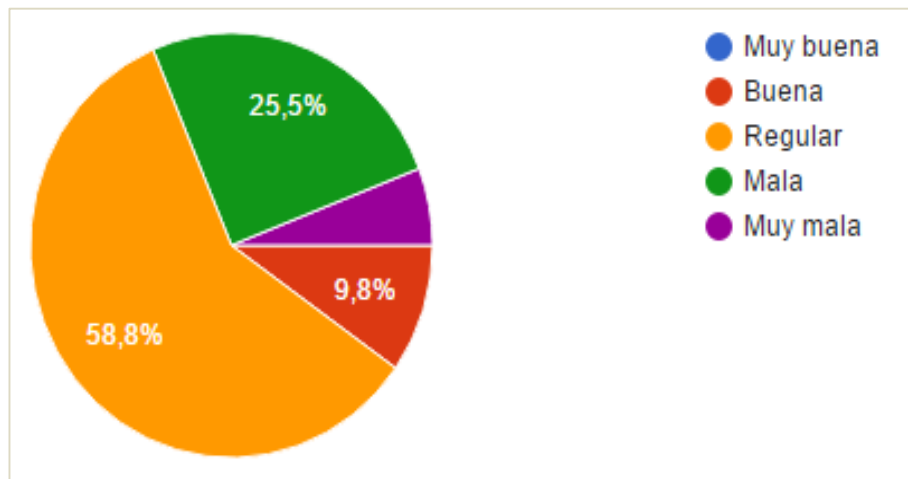
Gráfico 14 Pregunta 2 Percepción de RSE en las EPS del Municipio



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas al stakeholder comunidad de las EPS, 2016.

La grafica anterior, muestra que un 94,1% de los encuestados, no considera que las EPS del municipio de Tuluá, sean socialmente responsables, mientras que un 5,9%, percibe que sí lo son.

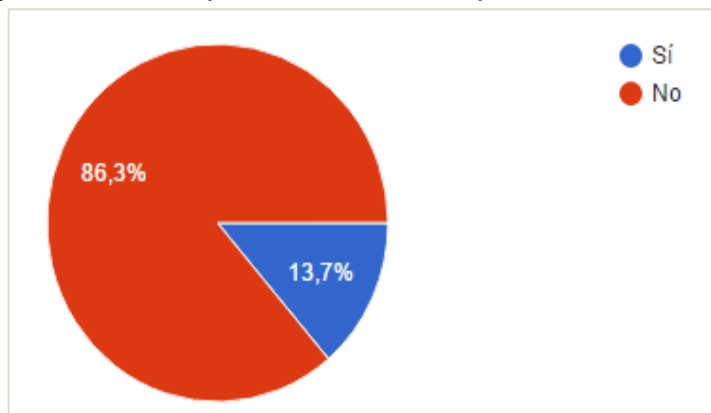
Gráfico 15 Pregunta 3 Opinión de las EPS del Municipio de Tuluá



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas al stakeholder comunidad de las EPS, 2016.

La grafica N°15, muestra la opinión que posee la comunidad, frente a las EPS del municipio de Tuluá, en donde se encontró, que un 58,8% tiene una opinión regular acerca de ellas, un 25% posee una opinión mala, un 9,8% buena, y un 5,9% manifiesta tener una opinión muy mala de las EPS.

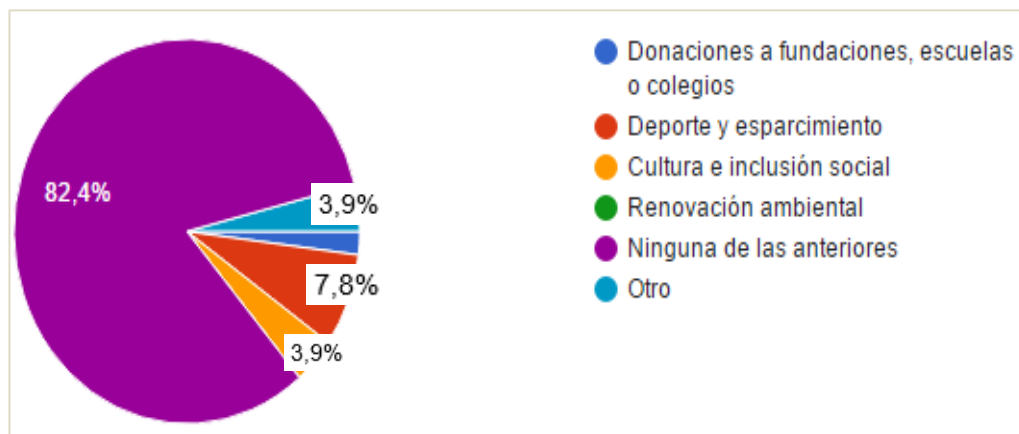
Gráfico 16 Pregunta 6 Preocupación de las EPS por el medio ambiente



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas al stakeholder comunidad de las EPS, 2016

En la gráfica anterior, se puede apreciar, que el 86,3% de los stakeholders comunidad, consideran que las EPS, no se preocupan por el cuidado del medio ambiente, frente a un 13,7% que si consideran que estas se preocupan por el cuidado y conservación del medio ambiente.

Gráfico 17 Pregunta 7 Campañas o iniciativas en que participan las EPS

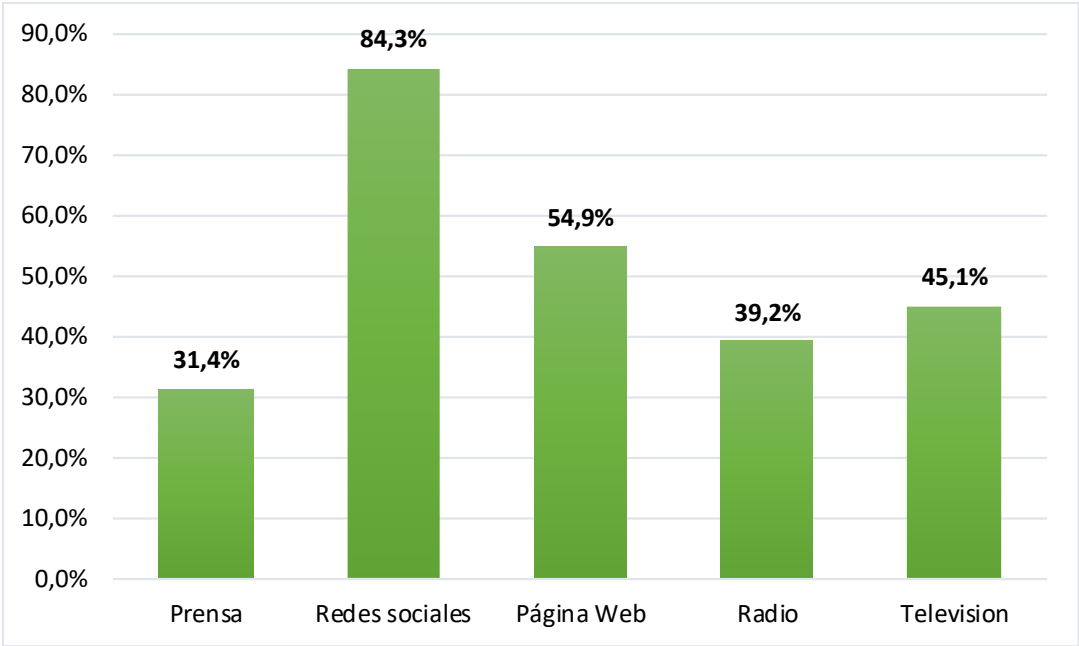


Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas al stakeholder comunidad de las EPS, 2016.

La grafica anterior, muestra en que campañas o iniciativas ha escuchado la comunidad, que participan las EPS del municipio, en la cual se evidencia, que un

7,8% ha escuchado que participan en iniciativas de deporte y esparcimiento, un 3,9% en cultura e inclusión social y otras iniciativas, y un 82,4% no ha escuchado que participen o realicen ninguna campaña de ese tipo.

Gráfico 18 Pregunta 8 Medios para comunicar la RSE a los grupos de interés



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas al stakeholder comunidad de las EPS, 2016.

La grafica anterior, permite evidenciar, los medios elegidos por el grupo de interés comunidad, para que las EPS, den a conocer efectivamente sus prácticas, políticas e iniciativas, con relación a la responsabilidad social empresarial que realizan; en tanto que, un 33,1% de los encuestados, manifestó las redes sociales como medio efectivo; un 21,5% la página web; un 17,7% la televisión; un 15,4% la radio; y un 12,3% la prensa.

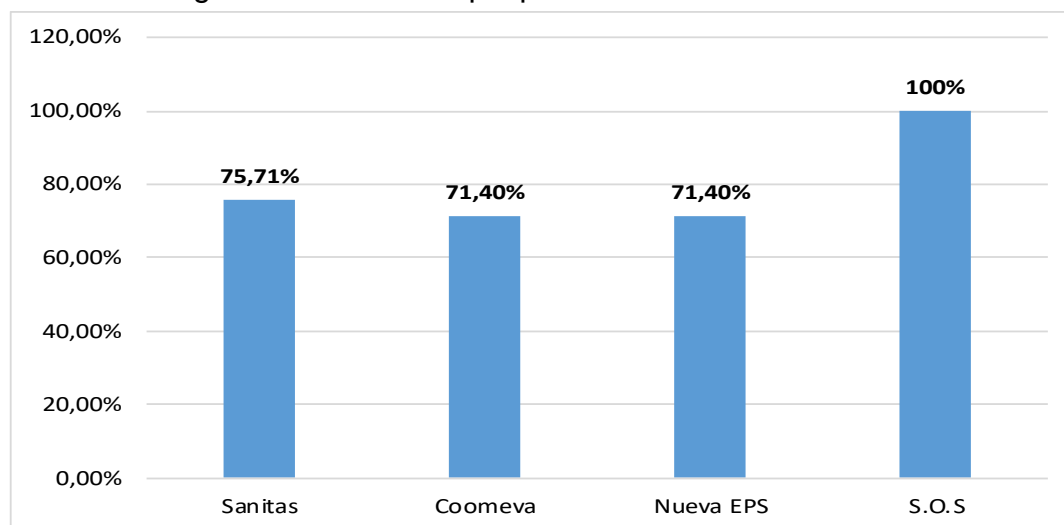
10.1.3 Stakeholder Prestadores

Tabla 24 Nombre del prestador Encuestado y servicio que provee

Prestador	Servicio o Insumo suministrado
Hospital departamental Tomás Uribe Uribe	Atención médica
Caja de compensación familiar Comfandi	Medicamentos y dispositivos
Clínica San Francisco S.A	Hospitalización, apoyos diagnósticos, cirugías y urgencias.
Clínica de Rehabilitación del Valle	Apoyo terapéutico.
Profamilia	Consulta de PyP, medicina especializada de ginecología y urología.
Clínica Mariangel (Dumian)	Hospitalización, urgencias y consulta externa.
Hospital Rubén Cruz Vélez	Hospitalización, urgencias, PyP.

Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

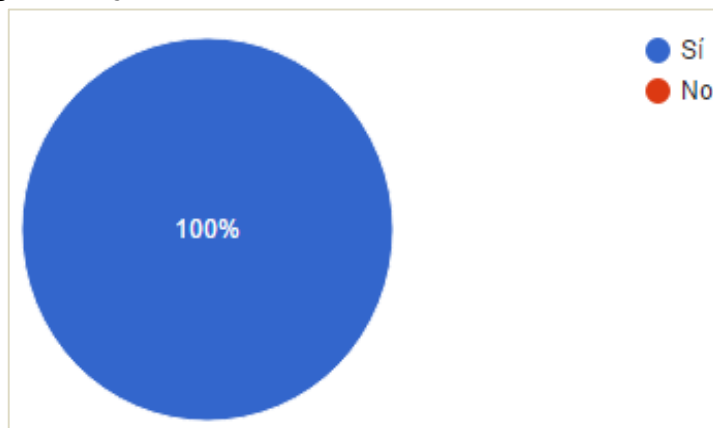
Gráfico 19 Pregunta 3 EPS a las que presta los servicios



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

Se puede evidenciar, que los prestadores encuestados, proveen sus servicios en un 100% a la EPS S.O.S; en un 75,71% a EPS Sanitas; y en un 71,40% a las EPS Coomeva y Nueva EPS.

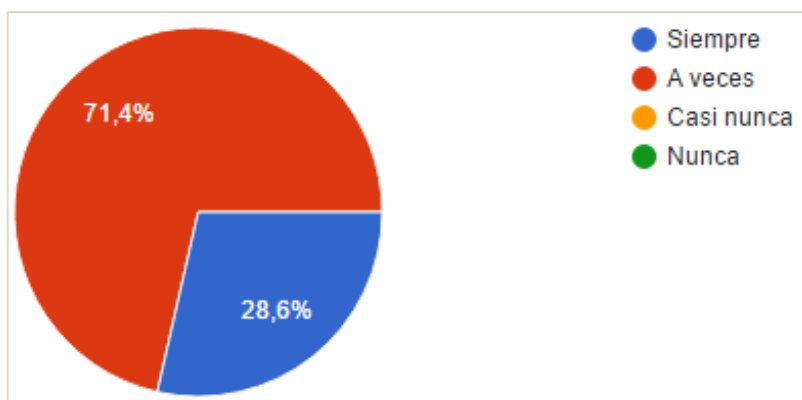
Gráfico 20 Pregunta 4 ¿Ha escuchado hablar acerca de la RSE?



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

La anterior gráfica, constituye el resultado de preguntar a los proveedores, si habían escuchado hablar acerca de la responsabilidad social empresarial, a lo cual, el 100% de ellos, contesto que sí.

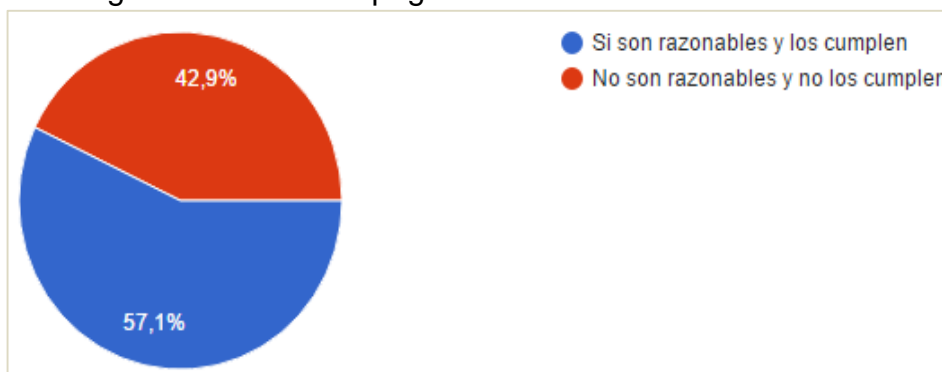
Gráfico 21 Pregunta 5 Respeto de las condiciones pactadas



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

Se evidencia, en la gráfica anterior, que el 71,4% de los prestadores encuestados, consideran, que las EPS, a veces, respetan las condiciones pactadas en el contrato de prestación de servicios; mientras que un 28,6% considera que estas, siempre, respetan dichas condiciones.

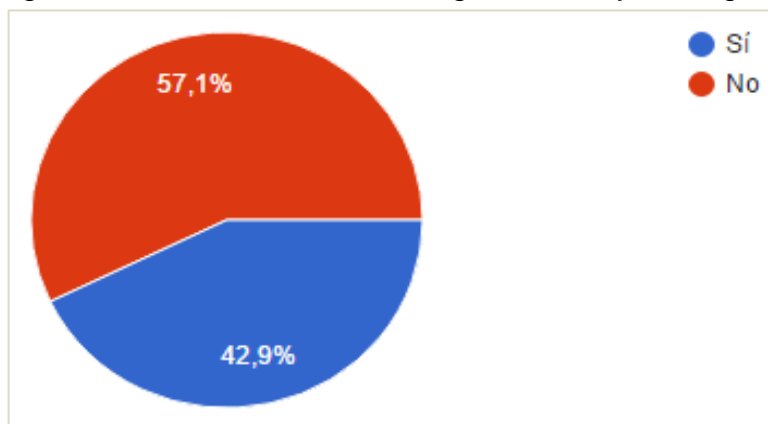
Gráfico 22 Pregunta 6 Plazos de pago



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

Se puede observar, que, según los prestadores, las EPS con las cuales poseen una relación de intercambio, consideran en un 57,1% que los plazos de pago pactados son razonables y los cumplen cabalmente; mientras que un 42,9% manifiesta que no son razonables y no los cumplen.

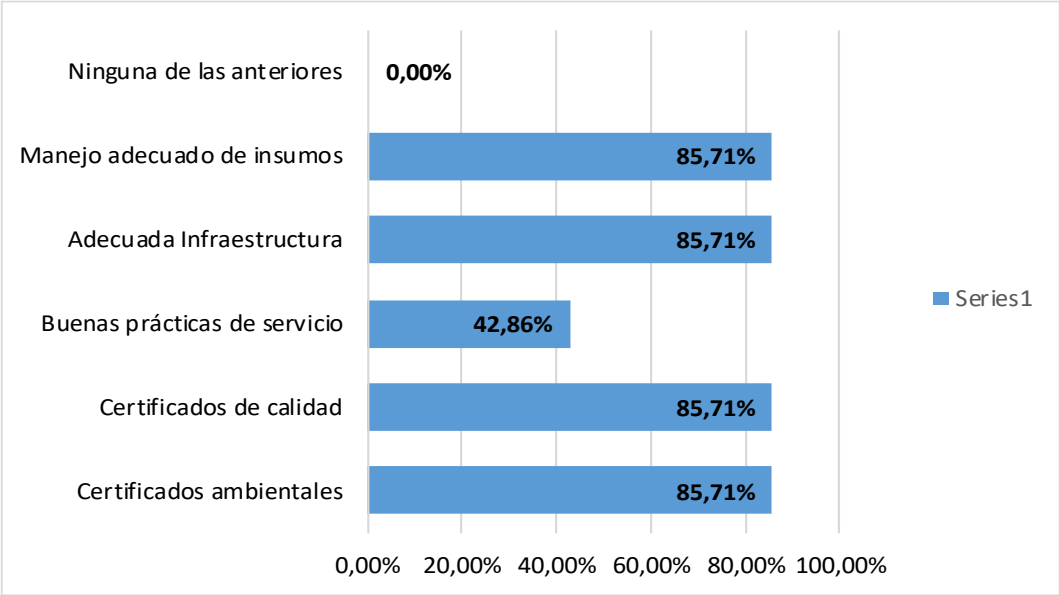
Gráfico 23 Pregunta 7 Conocimiento del código de ética y buen gobierno



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

Se cuestionó a los prestadores, acerca del conocimiento del Código de ética y buen gobierno de las EPS con las cuales tenía algún tipo de vínculo, a lo cual, el 57,1% respondió que no los conoce; mientras un 42,9% manifiesta, si conocer los códigos.

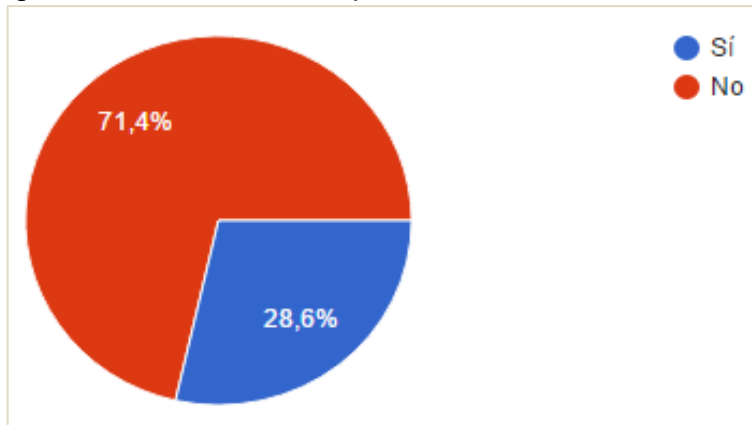
Gráfico 24 Pregunta 8 Exigencias de las EPS



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016

La grafica anterior, proporciona información acerca de las condiciones que exigen las EPS a los prestadores, para aceptarlos como tal; dentro de dichas exigencias, un 85,71% de los encuestados, manifestó, que las EPS, exigen respectivamente, certificados ambientales, certificados de calidad, una adecuada infraestructura, y que tengan un manejo adecuado de los insumos; mientras que un 42,86% indicó, que las EPS le exigen, la realización de buenas prácticas de servicio.

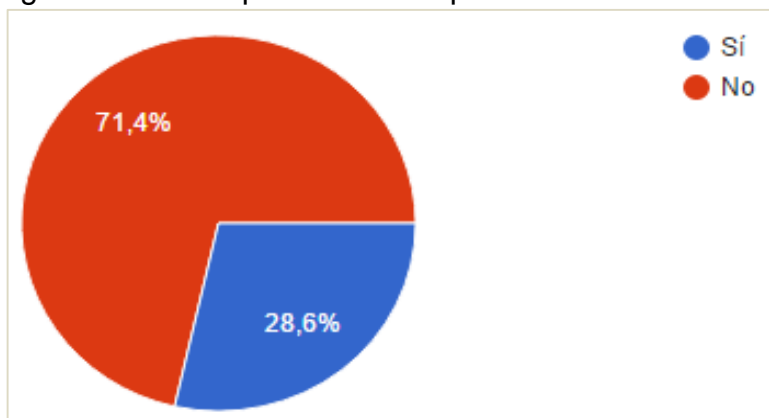
Gráfico 25 Pregunta 9 Vinculación del personal



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

Se indago, si las EPS, exigen a sus prestadores, la vinculación de su personal de manera directa; a lo cual, el 71,4% manifestó que no; mientras un 28,6% indicó que sí.

Gráfico 26 Pregunta 10 Participación en campañas de RSE

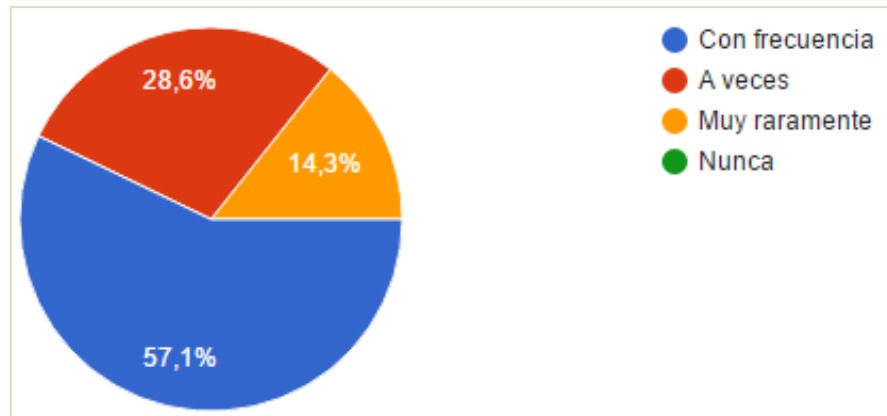


Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

Se cuestionó a los prestadores, si las EPS, los incentivaban a realizar o a participar en iniciativas de RSE, como donaciones, trabajo con la comunidad, campañas de beneficencia entre otras, y se obtuvo que un 71,4% de los encuestados, manifestó que las EPS no incentivaban este tipo de acciones, que las realizaban por política

o interés propio; mientras que un 28,6% manifestó que si impulsaban a participar en dichas iniciativas.

Gráfico 27 Pregunta 11 Seguimiento por parte de las EPS



Fuente: Tabulación encuestas de RSE, aplicadas a los Proveedores de las EPS, 2016.

La grafica anterior, muestra, que un 57,1% de los encuestados, manifiesta que las EPS, realizan con frecuencia, seguimiento, verificación y acompañamiento a sus prácticas internas de RSE; un 28,6% respondió que a veces lo realizan; mientras que un 14,3%, manifestó que rara vez, las EPS realizan seguimiento a sus prácticas.

10.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos mediante el grupo de interés afiliados, se pueden apreciar algunas conclusiones:

- La percepción de los afiliados, frente al sentido de la RSE, por parte de las EPS, resulta poco comprendido por estos, pues, un gran número de encuestados, (96,7%) manifestó no conocer políticas y prácticas enfocadas al tema de Responsabilidad social empresarial, de la respectiva EPS a la cual se encuentra afiliado. Se pensaría, tal vez, que esto fuera posible, por desconocimiento del tema en cuestión; sin embargo, el 73% de los usuarios afiliados, manifestó conocer el tema o haber escuchado hablar de él, por consiguiente, no se precisa que dicho resultado sea por desconocimiento del encuestado. Este resultado, puede relacionarse, con el hecho de que, en

Colombia, la mayoría de organizaciones, se vanagloria de poseer una actuación responsable frente a sus grupos de interés. Como lo manifiesta (Toca & Carrillo, 2013), actualmente, el termino ha sido acuñado por muchas organizaciones, solo como una etiqueta institucional, que ayude a conseguir beneficios propios; empero, la RSE, va más allá de una simple imagen corporativa; esta, debe ser identificada como tal por la sociedad, el título de ser socialmente responsables, debe ser otorgado por el reconocimiento de sus mismos grupos de interés; y más que un slogan institucional, debe comprender una actitud frente a las dimensiones social, ambiental y económica.

Lo anterior, permite dar cuenta, de que las EPS, del municipio de Tuluá, si bien, manifiestan en sus códigos de ética y buen gobierno, el compromiso y desarrollo de políticas y prácticas de RSE con sus grupos de interés; estas, no están siendo percibidas ni reconocidas por dichos grupos; así entonces, puede afirmarse, que la RSE, sigue siendo cumplida como una norma, una obligación, como el caso de los códigos, mas no como una condición inherente a la organización.

- Con relación a las prácticas, acciones o iniciativas de RSE, emprendidas por las EPS; lo manifestado por los encuestados afiliados, ratifica la idea, del cumplimiento social empresarial, como un mecanismo legal y normativo aplicado a las empresas, mas no como una manera de involucramiento social y ambiental. Ello, puede evidenciarse, gracias a que los usuarios, en un 86,9% manifestaron, no recibir por parte de las EPS, beneficios adicionales a los que, como Entidad Promotora de Salud, deben cumplir. Además, los usuarios en un 57,4%, desconocen si su EPS mide su nivel de satisfacción como afiliado, lo cual contrasta, con los principios fundamentales establecidos por algunos modelos de RSE, en especial con las materias fundamentales de la norma ISO 26000, y los indicadores Ethos de Responsabilidad social empresarial, los cuales, describen el tema “Asunto de consumidores” o “consumidores y clientes”, resaltando, las estrategias que debe enfocar la organización, en cuanto a la excelencia en la atención, lo que implica, establecer canales de comunicación y retroalimentación, el registro de sus manifestaciones, ya sea en forma de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones y buscar la causa a dichos inconvenientes, por medio de herramientas como la medición de su satisfacción.

Lo descrito anteriormente, da como resultado, el desconocimiento por parte de los afiliados, de los programas o actividades llevadas a cabo por las EPS, en donde se destaque el tema de la RSE, ya que, según el 62,3% de los encuestados, no reconoce la realización de iniciativas como: programas de inclusión social, prácticas

deportivas y esparcimiento, apoyo a fundaciones y colegios, apoyo a la renovación ambiental, y manejo adecuado de desechos, por parte de las entidades. Esto, lo apoya el hecho que de un 92% de los afiliados, no conozcan programas de las EPS, enfocados a la comunidad, sociedad o al ambiente. Puede establecerse de acuerdo a los resultados, y contrastando los temas tratados por la responsabilidad social que proporciona la norma ISO 26000, que los afiliados, consideran de mayor importancia temas como el ambiental (44%) el de relación con consumidores y clientes (41%), y valores y comportamiento ético (33%).

La inclinación por parte de los afiliados a temas ambientales, éticos y al fortalecimiento de sus relaciones con la entidad, se deben, como lo manifiesta (Krick, Forstater, Monaghan, & Silanpaa, 2005), a que los afiliados, constituyen un grupo de interés dependiente de la organización, por lo tanto, busca siempre que esta, satisfaga sus necesidades e intereses, y contribuya con temas actuales que se manejen en el entorno empresarial, como es el caso de la conservación del ambiente natural, y la actuación ética de las organizaciones.

- Pudo encontrarse, con relación a lo manifestado por los encuestados, sus deseos, en cuanto al mejoramiento y manejo por parte de las EPS, del tema sobre RSE; en tanto que, categorizando sus opiniones, se pueden encontrar intereses que se enmarcan dentro de los aspectos sociales en mayor proporción, de servicio, y de conducta ética. Los primeros se manifiestan en frases como: *“Generar inclusión social e igualdad; incluir a toda la población afiliada y no afiliada en planes que motiven a la comunidad a mejorar sus estilos de vida, como la realización de maratones deportivos, caminatas al aire libre, que vinculen la sociedad con la empresa (EPS); mayor enfoque hacia programas sociales, con las ganancias obtenidas; compromiso con poblaciones vulnerables; programas que beneficien a los usuarios, pero que estos sean divulgados y conocidos por la sociedad, con el fin de que sean partícipes activos de sus propuestas; promover la lectura, la cultura, el conocimiento; dar mejor tratamiento a personas con problemas alimenticios; acompañamiento psicológico extra mural a los enfermos graves o muy graves; jornadas de salud gratuita para todas las edades”* (Encuesta afiliados EPS contributivas, Tuluá, 2016).

Los temas de servicio, se manifiestan en opiniones como: *“Prestación de un servicio oportuno y adecuado; disminuir tantos trámites administrativos, y ser más accesibles con estos, al momento de necesitarlos; mejorar el servicio, instalaciones, capacitación a su personal; mayor agilidad al momento de responder un*

requerimiento relacionado con la atención en salud, la mayoría de veces no responden de la mejor manera; atención oportuna frente a los requerimientos de los usuarios; cumplimiento de los tiempos establecidos por ellos mismos para las autorizaciones; mejor relación y atención a los clientes; aplicación de tecnología para mejorar los procesos, tiempos de respuesta más cortos; respuesta oportuna a las quejas y sugerencias que dan los usuarios". (Encuesta afiliados EPS contributivas, Tuluá, 2016)

Finalmente, los temas éticos, representan la respuesta del 50,8% de los encuestados, los cuales manifiestan que las EPS deberían realizar acciones correspondientes a: *"Eliminar la corrupción; manejo adecuado de los recursos captados por los usuarios; reinversión de las ganancias obtenidas; no aprovecharse de la intermediación"* (Encuesta afiliados EPS contributivas, Tuluá, 2016)

Lo manifestado por parte de los afiliados es clara, estos, de acuerdo a las consideraciones anteriores, poseen una percepción negativa en cuanto a las EPS del municipio con relación al tema de la RSE, con respecto a esto, las EPS, deberían tener un enfoque que garantice la satisfacción de este grupo de interés tan cercano e importante para ellas. Así, como indica (Vives, 2007), los clientes o consumidores, constituyen la parte fundamental de la cadena de valor, estos, hacen referencia a la dimensión social del consumo, por lo tanto, la defensa del consumidor, la promoción de valores y estándares de consumo y comportamientos de la sociedad, el compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor, y el conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios brindados, son elementos de la RSE que afectan a los clientes y consumidores y que deben ser gestionados con políticas claras y notables para dicho grupo de interés.

- En relación a lo percibido por el stakeholder comunidad o sociedad, se encontró, que la mayoría de los encuestados, desconocen el compromiso social que poseen las EPS del municipio de Tuluá, frente al tema cuestionado de la RSE, lo cual, da como resultado la consideración en un 94,1% de que dichas EPS, no son socialmente responsables. Este resultado, se ve apoyado con lo manifestado por los encuestados, quienes en un 60%, poseen una visión regular de las EPS del municipio, un 25,5% poseen una mala opinión acerca de ellas, y solo un 10% posee una buena opinión de las mismas.

Los argumentos que sostienen los resultados anteriores, se refieren a aspectos considerados como negativos por la comunidad, con relación a dimensiones sociales, ambientales y económicas; algunos de ellos hacen mención a: *“No se preocupan por el usuario; demora en el servicio; incumplimiento; deficiencia en la atención y negligencia a la hora de asignación de citas; no se evidencian campañas gratuitas en favor de ningún grupo de interés; falta de compromiso con las poblaciones que no poseen cobertura en el servicio de salud; demora en la entrega de medicamentos, es necesario en ocasiones acudir a derechos de petición; dilatación de los tramites médico-administrativos; no se evidencian aspectos relacionados con la RSE, ya que estas no cumplen con la misión de facilitar el acceso al bienestar y salud que constituyen su razón de ser, se desconocen campañas, donaciones o proyectos que demuestren un real interés colectivo que refleje su visión con relación a mejorar el municipio; notable busca continua de ganancias y surgimiento en el ámbito económico, sin retribución a los grupos de interés externos; no generan contribuciones significativas en su entorno local; no se conocen campañas en beneficio ambiental o de trabajo comunitario; falta de infraestructura para la prestación del servicio”*. (Encuesta a comunidad en general, Tuluá 2016).

Con referencia a lo anterior, podría pensarse, que la percepción que poseen tanto los afiliados como la comunidad en general, catalogan a las EPS estudiadas, en el enfoque teórico Instrumental de la RSE, teoría apoyada por (Friedman 1970), (Porter y Kramer 2000) y (Vives, 2007), en la cual exhiben, que la empresa se visualiza como un instrumento para la creación de valor y riqueza para sus accionistas, y sus actividades sociales, son solo un medio para alcanzar resultados económicos.

Uno de los asuntos de mayor consistencia en los resultados, corresponde al hecho de que las EPS, no dan a conocer y no divulgan, sus iniciativas o campañas referentes a contribuir con las dimensiones de la RSE, es decir, nadie conoce si realizan o no acciones de RSE. Por ello, uno los cuestionamientos dirigidos a los encuestados, correspondió a indagar sobre los medios que consideraban más efectivos para que las entidades dieran a conocer sus políticas de RSE a la comunidad y demás stakeholders; se evidenció de esta forma, que el grupo de interés comunidad, en un 84,3% creen que el medio más efectivo son las redes sociales y la página web con un 39,2%, lo cual, permitiría a las EPS, un mejor acercamiento con sus grupos de interés.

En lo referente al tema ambiental, considerado como un tema transversal para (Vives, 2007) en el desarrollo de la empresa, el 86,3% manifestó que las EPS del municipio no se preocupan por el cuidado del medio ambiente, y un 82,4% nunca han escuchado que las EPS participen constantemente en campañas como: donaciones, promoción del deporte, cultura y renovación ambiental. Frente a lo presentado, (Vives, 2007) señala, que tradicionalmente las organizaciones, vinculan el tema ambiental, a la administración interna de las empresas, con actividades como el control de la contaminación, el manejo de los desechos y la gestión del producto o servicio. Sin embargo, actualmente, se busca que las empresas, trasciendan la sola administración de impactos internos, lo cual implica para ellas, la participación activa en la salud pública, gestión para obtener acceso al agua potable, saneamiento básico, vivienda, alimentación y transporte, tanto para sus empleados como para las comunidades. Además, la RSE motiva a las compañías a reconocer y manejar su rol en los problemas ambientales globales, tales como el cambio climático y el deterioro de la biodiversidad (Vives, 2007).

- El grupo de interés de los proveedores o prestadores de servicios de salud, perciben una relación aceptable con las EPS que posee relaciones de intercambio de servicios, estos, brindan a las EPS, la prestación de diversos servicios para la atención a la población afiliada. Los prestadores, constituyen entonces para las EPS, un stakeholder relevante, lo cual, puede evidenciarse, en las iniciativas que emplean las entidades prestadoras de salud en sus códigos de buen gobierno para con ellos.

Los prestadores o proveedores de servicio, se enmarcan según (Krick, Forstater, Monaghan, & Silanpaa, 2005), dentro de la dimensión de stakeholder por responsabilidad, ya que constituyen para las EPS, un grupo con el cual pacta responsabilidades de tipo legal, financiera y operativas, mediante los contratos y políticas establecidas por las partes.

A partir de lo anterior, se cuestionó a los prestadores de servicio, sobre el respeto de las condiciones pactadas al momento de establecer contratos con las EPS, a lo cual, el 71,4% expresó que las EPS a veces, respetan y cumplen las condiciones pactadas, mientras que un 28,6% indicó que siempre cumplen. Por su parte, un 57,1% manifestó que los plazos de pago pactados con las mismas resultan razonables, que a veces cumplen cabalmente y otras veces presentan retraso en los tiempos de pago; mientras que un 42,9% indicó que los plazos no eran razonables y por ende no los cumplían.

Frente a los resultados anteriores, puede expresarse, que según la norma ISO 26000, las prácticas justas de operación, deben regir todas las relaciones que posee la empresa con sus grupos de interés. Esto, permite que se ejerza una relación de beneficio mutuo (gana-gana), y que se genere por tanto una adecuada gestión de la cadena de valor, cuestión que en el sector salud se ha manejado de manera ineffectiva.

Retomando a (Vives, 2007), una empresa, por lo general, establece sistemas de monitoreo para sus proveedores; es muy común, por lo tanto, encontrar que las organizaciones incorporen criterios de selección y evaluación de los mismos, descartando aquellos que se vean inmersos en acciones poco responsables, como la utilización de mano de obra infantil, trabajo forzado o practicas perjudiciales con el medio ambiente.

En el caso de las entidades objeto de estudio, se conoció por parte de sus prestadores, que las EPS, exigen a estos, la obtención de certificados ambientales, de calidad, adecuada infraestructura y manejo adecuado de insumos en un (86%), algunas de ellas, un 43% exige también buenas prácticas de servicio. Además, frente al cuestionamiento de seguimiento, verificación o acompañamiento con respecto al tema de RSE, un 57,1% manifestó que las EPS con frecuencia realizan dichas funciones, un 28,9% indicó que a veces lo realizan, mientras un 14,3% manifestó que muy raramente lo hacían.

Pese a que un 57,1% de los prestadores encuestados indicó no conocer los códigos de conducta de las EPS con las cuales tiene relaciones comerciales, las EPS ratifican su compromiso con dicho grupo de interés, en las iniciativas que establecen en sus códigos, como el mantenimiento de una relación basada en el respeto, compromiso y comunicación y la continua verificación de que cuenten con la habilitación de servicios a la luz de lo dispuesto por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

PROPUESTA DE UN MODELO DE RSE BASADO EN LA NORMA ISO 26000 Y EN LOS INDICADORES ETHOS DE RSE

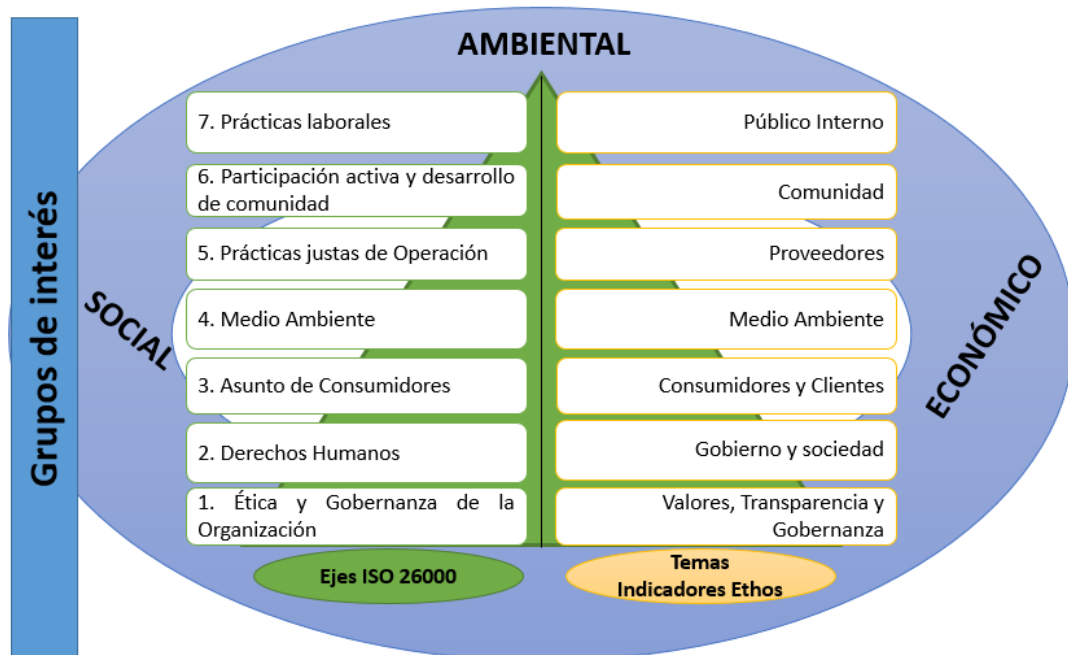
Al comprender la incidencia y los efectos profundos que contiene la aplicación de la RSE como filosofía, política, práctica y estrategia en las organizaciones, es indiscutible, que estas, haciendo énfasis en las empresas del sector salud, desarrollen y apliquen modelos de gestión de la RSE, que permitan el beneficio de toda la estructura organizacional de la entidad y por ende del entorno que las rodea.

Existen diferentes modelos de Gestión de la RSE, entre ellos, se encuentran los principios del Pacto Mundial, la ISO 26000, Global Reporting Initiative (GRI), los cuales consideran a la empresa como un organismo vivo y en constante interacción con el medio tanto específico como general; lo que implica para ellas, tener en cuenta en sus operaciones tanto diarias como a corto, mediano y largo plazo, los impactos generados a sus grupos de interés, velar por el mejoramiento del ambiente que lo provee de recursos, y propender por mejorar la calidad de vida de las personas que tienen alguna incidencia en ella (stakeholders).

El modelo que se propone, se basa en las materias fundamentales de RSE, que identifica la ISO 26000, y se complementa con la medición e identificación de aspectos de la RSE, por medio de los indicadores ETHOS de RSE. La aplicación de dicho modelo, permitirá a las empresas, conocer, cómo se encuentran con respecto al tema y que acciones se deben diseñar y poner en marcha para incorporar el sentido de la RSE. Así mismo, este, se convierte en una herramienta vital para las organizaciones de cualquier sector económico, que busquen alinearse con la generación de beneficios sociales, ambientales y económicos, lo cual permite paralelamente mejorar el desempeño y rendimiento empresarial.

11.1 DESCRIPCIÓN DEL MODELO

Ilustración 3 Representación gráfica del modelo de RSE



Fuente: Elaboración de los autores, basados en la norma ISO 26000 e Indicadores Ethos

Resulta relevante recalcar, que la aplicación de los distintos modelos de RSE, constituyen un valioso esfuerzo por parte de la compañía para mejorar su gestión tanto interna, como externa, y posee el objetivo de contribuir a fortalecer las relaciones de las entidades con sus grupos de interés.

Por ello, en primera instancia, parte fundamental de la implantación de un modelo de Gestión de RSE, es conocer la situación real y actual de la organización frente al tema de la RSE, así como identificar y tener claro sus principales grupos de interés, tanto internos como externos, su forma de comunicación con ellos y la frecuencia con la cual interactúan.

Posteriormente, se procede a identificar, cada uno de los asuntos, materias, ejes o acciones, presentados por la Norma ISO 26000 y complementados con el aspecto a evaluar, según los indicadores Ethos de RSE; utilizando la metodología del semáforo, donde:

Tabla 25 Convenciones del Modelo

Rojo	Amarillo	Verde
No hay desarrollo	Se está llevando a cabo, sin medición	En ejecución con indicadores

Fuente: Elaboración propia, 2016

Tabla 26 Formas del modelo de RSE

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
1. ÉTICA Y GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Indicador 1: Compromisos Éticos			
LA EMPRESA			
<ul style="list-style-type: none"> Expone públicamente sus compromisos éticos por diferentes medios a sus stakeholders. 			
<ul style="list-style-type: none"> Prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales para la obtención de ventajas comerciales. 			
<ul style="list-style-type: none"> Posee un equipo encargado para los asuntos éticos reconocidos tanto a nivel interno como externo. 			
Indicador 2: Arraigo en la cultura organizativa			
<ul style="list-style-type: none"> Los empleados de la compañía demuestran familiaridad con los temas y presupuestos contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente. 			
<ul style="list-style-type: none"> Se realizan procedimientos de resolución de conflictos relacionados con el incumplimiento del código de conducta o declaración de valores. 			
Indicador 3: Gobernanza corporativa			
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con mecanismos o sistemas formales para evaluación periódica de sus integrantes. 			
<ul style="list-style-type: none"> Incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de inversión y/o adquisiciones. 			

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
1. ÉTICA Y GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
LA EMPRESA			
<ul style="list-style-type: none"> La declaración de la visión y estrategia de la organización contemplan contribuciones y dilemas de la compañía en lo que se refiere al desarrollo sustentable. 			
<ul style="list-style-type: none"> Para el nombramiento de los directivos, tiene en cuenta habilidades, conocimientos y especialización para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, incluyendo cuestiones relativas a oportunidades y riesgos ambientales y sociales y monitorear la actuación de la gestión directiva. 			
Indicador 4: Relaciones con la competencia			
<ul style="list-style-type: none"> Los principios relacionados a la competencia leal constan en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa. 			
<ul style="list-style-type: none"> Posee políticas relacionadas con la competencia desleal, falsificación, demostración de defectos del servicio para promover los suyos propios. 			
Indicador 5: Diálogo con los Stakeholders			
<ul style="list-style-type: none"> Tiene políticas para responder oportunamente las sugerencias, solicitudes, o quejas de las partes involucradas. 			
<ul style="list-style-type: none"> Monitorea el desempeño de las relaciones con sus stakeholders. 			
<ul style="list-style-type: none"> Cumple los compromisos establecidos para con los grupos de interés. 			
INDICADOR 6: Balance Social			
<ul style="list-style-type: none"> Informa sobre su situación económica, financiera, social y ambiental en el informe de Balance social. 			
<ul style="list-style-type: none"> La información del balance social es auditada por terceros 			
<ul style="list-style-type: none"> Para la elaboración del balance y su respectiva divulgación involucra a sus stakeholders. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
2. PRACTICAS LABORALES			
Indicador 7: Relaciones con Sindicatos			
LA EMPRESA			
<ul style="list-style-type: none"> Comprende políticas que garanticen la libertad de asociación, negociación con los sindicatos y cumplimiento de pactos colectivos. 			
Indicador 8: Gestión participativa			
<ul style="list-style-type: none"> Permite que los integrantes de los diferentes equipos, comisiones o comités puedan ser escuchados y que se reconozcan sus sugerencias para mejorar los procesos internos. 			
Indicador 9: Compromiso con el futuro infantil			
<ul style="list-style-type: none"> Presenta propuestas prácticas para combatir el trabajo infantil ya sea en su mismo sector o de manera general. 			
<ul style="list-style-type: none"> Posee un programa de contratación de aprendices o practicantes, con condiciones laborales dignas, aprendizaje, desarrollo profesional, evaluación y orientación. 			
Indicador 10: Compromiso con el desarrollo infantil			
<ul style="list-style-type: none"> Ofrece programas específicos para la salud de la mujer embarazada 			
<ul style="list-style-type: none"> Acompaña de forma periódica la vacunación, crecimiento, alimentación, prevención, estímulo al desarrollo cognitivo y emocional de los niños en general o de los hijos de los empleados. 			
<ul style="list-style-type: none"> Tiene políticas especiales para empleados padres con hijos con discapacidad (como horarios flexibles), los acompaña en el proceso de inclusión a la escuela. 			
Indicador 11: Valoración de la diversidad			
<ul style="list-style-type: none"> Profesa la no discriminación en su código de conducta y valores institucionales. 			
<ul style="list-style-type: none"> Tienen explícitos los mecanismos para denunciar, analizar y evaluar, casos que involucren discriminación. 			
<ul style="list-style-type: none"> Promueve la contratación de personas con discapacidad. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
2. PRACTICAS LABORALES			
LA EMPRESA			
Indicador 12: Compromiso con la no discriminación y la promoción de la equidad racial			
<ul style="list-style-type: none"> Socializa las políticas de promoción de la equidad y no discriminación, en cuanto a salarios, prestaciones, beneficios y los motiva a participar en los procesos de decisión. 			
<ul style="list-style-type: none"> Realiza campañas internas de concientización para mejorar el clima laboral y la importancia de la equidad laboral. 			
Indicador 13: Compromiso con la promoción de la equidad de género			
<ul style="list-style-type: none"> Posee políticas de promoción de la equidad de género, valoración de la mujer, participación en procesos decisorios, no uso de estereotipos. 			
<ul style="list-style-type: none"> Tiene procedimientos que garanticen la protección de las mujeres contra la violencia o acoso laboral, psicológicos, físico, entre otros. 			
Indicador 14: Relación con trabajadores tercerizados			
<ul style="list-style-type: none"> Integra a los trabajadores tercerizados a sus programas de entrenamiento y desarrollo profesional, a la cultura, valores y principios de la empresa. 			
Indicador 15: Política de remuneración, prestaciones y carrera			
<ul style="list-style-type: none"> La remuneración es proporcional a las funciones desempeñadas en los cargos de la empresa. 			
<ul style="list-style-type: none"> Realiza los aumentos en los salarios anualmente. 			
<ul style="list-style-type: none"> Realiza encuestas de medición de la satisfacción con respecto a la política de remuneración y prestaciones. 			
<ul style="list-style-type: none"> Ofrece bonos adicionales por el alcance de metas, o solo como incentivo motivacional. 			
Indicador 16: Salud, seguridad y condiciones de trabajo			

DIMENSIÓN SOCIAL			
2. PRACTICAS LABORALES			
LA EMPRESA			
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con certificaciones como ISO, OHSAS, entre otras. 			
<ul style="list-style-type: none"> Posee programas de Salud y seguridad en el trabajo, para la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales. 			
<ul style="list-style-type: none"> Ofrece programas de prevención y tratamiento para personas con adicción a las drogas, alcohol, para portadores de VIH. 			
<ul style="list-style-type: none"> Promueve ejercicios físicos en el horario laboral (pausas activas u otro tipo de actividades), manejo de estrés, orientación alimentaria, manejo del equilibrio trabajo-familia. 			
Indicador 17: Desarrollo profesional y Empleabilidad			
<ul style="list-style-type: none"> Analiza los perfiles socioeconómicos de los empleados, para crear las estrategias de remuneración, prestaciones, educación y desarrollo profesional. 			
<ul style="list-style-type: none"> Identifica las competencias potenciales que se deben desarrollar y promueve de esa forma los planes de carrera. 			
Indicador 18: Conducta frente a despidos			
<ul style="list-style-type: none"> Acompaña y evalúa constantemente la rotación de empleados y posee políticas para minimizar y mejorar el indicador. 			
<ul style="list-style-type: none"> En caso de necesitar reducir el personal, emprende una comunicación dirigida, que argumente las razones de la decisión. 			
Indicador 19: Preparación para la Jubilación			
<ul style="list-style-type: none"> Posee políticas para ayudar en la preparación para la jubilación de sus empleados y sus familias. 			

DIMENSIÓN AMBIENTAL			
3. MEDIO AMBIENTE			
LA EMPRESA			
Indicador 20: Mejoría de la Calidad Ambiental			
<ul style="list-style-type: none"> • Posee una política ambiental formal, la cual conocen todos los empleados, y la cual implica participar en comités locales o regionales para discutir cuestiones ambientales. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye con sus prácticas a la preservación de la biodiversidad, conservación de áreas protegidas y animales amenazados. 			
Indicador 21: Educación y concientización Ambiental			
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla campañas tanto internas como externas de educación para un consumo consciente de los recursos naturales. 			
Indicador 22: Medio ambiente y ciclo de vida del producto o servicio			
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con una política de adquisición sostenible: adquiere materiales que cumplan con criterios amigables con el medio ambiente. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Discute con sus grupos de interés, los impactos ambientales causados por sus productos y servicios. 			
Indicador 23: Minimización de entradas y salidas de materiales			
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene iniciativas para la eficiencia de energía, agua, reducción de residuos sólidos, control de la contaminación por vehículos propios. 			

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
4. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
LA EMPRESA			
Indicador 24: Selección y evaluación de Proveedores			
<ul style="list-style-type: none"> • Adopta políticas de selección de proveedores, aplicando el concepto de RSE en toda la cadena de valor. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Exige la realización de prácticas de RSE, a los proveedores, las evalúa, acompaña e inspecciona su cumplimiento. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Implementa practicas justas y responsables en la cadena de valor, como precios justos, plazos de entrega adecuados, cumplimiento del servicio, contratos estables. 			
Indicador 25: Apoyo al desarrollo de proveedores			
<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta la toma de conciencia de los grupos de interés respecto a la corrupción y como combatirla. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa en contexto social donde opera y evita aprovecharse de las condiciones sociales, como pobreza, para lograr ventajas competitivas. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de compra privilegian a proveedores con certificaciones socioambientales o de calidad. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
5. ASUNTO DE CONSUMIDORES			
LA EMPRESA			
Indicador 26: Política de comunicación comercial			
<ul style="list-style-type: none"> • Dispone de mecanismos de información para que los usuarios, conozcan a profundidad los productos y servicios ofrecidos por la empresa, y para hacer más transparente y segura la relación. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza un análisis previo de sus piezas publicitarias en cualquier medio, con el fin de verificar la conformidad con sus principios y valores. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
5. ASUNTO DE CONSUMIDORES			
LA EMPRESA			
Indicador 27: Excelencia en la atención			
<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales la empresa conozca las inconformidades de los clientes. 			
<ul style="list-style-type: none"> Promueve la constante capacitación de sus profesionales, en atención al público. 			
<ul style="list-style-type: none"> Fomenta la cordialidad, ética, respeto por los derechos de los usuarios, la rapidez en la atención, la calidad del servicio. 			
<ul style="list-style-type: none"> Mide continuamente la satisfacción del cliente con los servicios prestados. 			
Indicador 28: Gerenciamiento de los errores en el producto o servicio			
<ul style="list-style-type: none"> Posee sistemas ágiles para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis con el cliente. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
6. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
LA EMPRESA			
Indicador 29: Impacto de la Organización en la Comunidad			
<ul style="list-style-type: none"> Adopta políticas de relaciones con la comunidad y discute problemas sociales brindando soluciones. 			
<ul style="list-style-type: none"> Contribuye a la formulación de políticas, establecimiento, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo, respetando y considerando los derechos y opiniones de otros. 			
<ul style="list-style-type: none"> Contribuye con el mejoramiento en temas de infraestructura (viviendas, carreteras, puentes, hospitales, fundaciones, escuelas...) para el disfrute de la comunidad. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
6. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
LA EMPRESA			
Indicador 30: Relaciones con organizaciones locales			
<ul style="list-style-type: none"> Revisa, junto con distintas organizaciones, las necesidades locales que se presentan en la comunidad, para la realización de proyectos. 			
Indicador 31: Financiamiento de la acción social			
<ul style="list-style-type: none"> Planea sus intervenciones sociales con el objetivo de maximizar su impacto en el largo plazo. 			
<ul style="list-style-type: none"> Incluye la acción social, su proceso y responsables en la planificación estratégica de la empresa. 			
<ul style="list-style-type: none"> Incentiva a proveedores, accionistas, y otros, a realizar donaciones financieras para fines sociales. 			
Indicador 32: Involucración con la acción social			
<ul style="list-style-type: none"> Promueve y apoya la educación en todos los niveles, en mejora de su calidad, cobertura y acceso. 			
<ul style="list-style-type: none"> Divulga los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados. 			

DIMENSIÓN SOCIAL			
7. DERECHOS HUMANOS			
LA EMPRESA			
Indicador 33: Construcción de ciudadanía			
<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en el respeto de los derechos humanos. 			
<ul style="list-style-type: none"> Se realizan procesos de evaluación que determinen si se están respetando los derechos humanos en sus decisiones, publicidad, y/o servicios y actuaciones en general. 			

LA EMPRESA			
Indicador 34: Prácticas Anticorrupción			
• Cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas.			
• Cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones política.			
• Posee medidas para sancionar actuaciones negligentes, de soborno y corruptas de sus colaboradores y directivos.			
Indicador 35: Liderazgo e influencia social			
• Participa en patrocinios o campañas relacionadas a cuestiones de interés público.			
• Estimula y patrocina proyectos de desarrollo tecnológico, investigativo, innovador, interactuando con la comunidad académica y científica.			

Fuente: Elaboración de autores, 2016

Con los resultados obtenidos, las entidades, podrán diseñar acciones nuevas, que permitan reorientar el cumplimiento de sus políticas de RSE, cuestionándose acerca de ¿Qué debe corregir o aprovechar la empresa frente a la RSE? Para ello, es indispensable, el establecimiento de planes de acción detallados, que permitan el cumplimiento de objetivos y metas.

La revisión de la estrategia empresarial, brindara la línea guía, que permita desarrollar una política que incluya los principios de la RSE. En esta etapa, la organización, deberá identificar, las prácticas que realiza, que fortalecerá y que implementará para su sostenibilidad con los grupos de interés, teniendo en cuenta, los ejes proporcionados por la norma. A partir de ello, la entidad debe tener en cuenta, entre otros, aspectos como:

- Medio ambiente: materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, residuos, impacto de los productos y servicios, renovación, cadena de suministros.

- Prácticas laborales: empleo, relaciones laborales, salud y seguridad, formación, bienestar, desarrollo de carrera, diversidad e igualdad, inclusión familiar, remuneración, clima organizacional.
- Derechos Humanos: libertad de asociación, políticas de no discriminación, no trabajo infantil, no trabajo forzado, prevención del acoso laboral, promover la diversidad y la equidad.
- Comunidad: respeto por la cultura y tradiciones, mejoramiento de la calidad de vida, intervenciones sociales, apoyo a asuntos de interés común.
- Clientes: productos y servicios, salud y seguridad del cliente, mercadeo, privacidad, excelencia en el servicio, canales de comunicación, atributos del servicio.

Con lo anterior, se desarrollan los planes de acción, los cuales deben ser puntuales, con sus respectivos objetivos, metas, actividades, indicadores, recursos y responsables; que permitan aplicar el modelo de gestión de la RSE, buscando mejoras con visión de largo plazo, beneficios para la entidad y sus grupos de interés.

Después de establecer los planes de desarrollo o acción de las iniciativas de RSE, se lleva a cabo la ejecución de las mismas, en donde la empresa, se planteará el que, como y cuando hacerlo.

El modelo de gestión de la RSE, debe terminar con la respectiva evaluación y seguimiento de los resultados, analizando su cumplimiento o incumplimiento de cada acción propuesta versus la realizada, es decir, se hace una medición de la efectividad de los planes emprendidos.

12. CONCLUSIONES

Una vez aplicado el proceso de la metodología de la investigación al presente trabajo, se consiguieron unos resultados que permiten concluir que:

- Con respecto a la caracterización de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) del municipio de Tuluá, se encontró que dichas entidades corresponden a 8 en total, las cuales atienden individuos afiliados tanto del régimen contributivo como subsidiado. Las EPS contributivas, objeto de estudio, atienden el 50,45% de la población afiliada al sistema general de seguridad social en salud (SGSSS), es decir, 106.859 usuarios. El portafolio de servicios, se enfoca principalmente en la afiliación y registro al SGSSS, el recaudo de cotizaciones y el aseguramiento y cumplimiento a lo pactado en el Plan Obligatorio de Salud. Los proveedores o prestadores de servicios de salud, son comunes a las mismas, ya que un mismo prestador, puede tener relaciones comerciales con varias EPS del municipio.

Si bien, las EPS, poseen unos claros lineamientos estratégicos, la manifestación de lo plasmado en documentos, con relación a lo realizado, dan cuenta de la contrastante situación que se evidencia en el sector salud no solo a nivel local, sino departamental y nacional. La misión, visión, valores, objetivos, y el contenido de los códigos de ética y buen gobierno corporativo, dan a entender a sus grupos de interés, una conducta ejemplar y transparente, sin embargo, puede ultimarse, que dichos planteamientos, poco se cumplen, llevando a generar desconfianza en su público, lo cual genera una valoración negativa que se impone sobre todo el sistema.

- En lo referente a las prácticas de RSE encontradas, que aplican al sector salud, se pudo identificar, que, en mayor proporción, las entidades del sector salud, categorizando sus prácticas, se encuentran dentro de la dimensión económica de la RSE; en tanto que, las iniciativas que con mayor frecuencia se forjan dichas empresas, se enfocan al bienestar de sus grupos de interés internos, como los trabajadores, directivos, y accionistas. Las empresas, poseen diversas responsabilidades, entre ellas, económicas, pues se establecen con el objetivo de generar utilidades para sus inversores.

Las practicas identificadas, por lo tanto, permiten concluir, que las organizaciones, del carácter que sean y del sector económico al que pertenezcan, tendrán una tendencia hacia los asuntos económicos de la empresa, con el fin de generar valor a sus colaboradores y grupos influyentes más cercanos. Incluso, si las practicas llevadas a cabo son de tipo social, estas, esperaran, que, en un corto o mediano plazo, se materialicen los beneficios de las iniciativas de RSE realizadas en la dimensión tanto social como ambiental.

- Se encontró, con respecto a la descripción de los Códigos de Ética y buen gobierno corporativo de las EPS del Municipio de Tuluá, que estas, incorporan de manera acertada el contenido estructural que debe tener dicho documento, en cuanto a la descripción de la orientación de la entidad, al compromiso con los valores y principios y a la determinación de las iniciativas para con los grupos de interés. Las EPS, presentan una información homogénea, con respecto a su misión, visión, objeto social, principios, valores institucionales, grupos de interés, y frente al concepto de RSE.

Se identifica, que las EPS del municipio de Tuluá, las cuales son también de orden regional y algunas nacional, teóricamente, manifiestan tener un interés principal y sensible, frente a la salud y el bienestar social, a través de la gestión administrativa de los recursos captados a partir de sus cotizaciones, reluciendo, valores como, transparencia, servicio, compromiso y solidaridad; lo que permite llegar a la conclusión, de que no en todos los casos, las declaraciones realizadas por las EPS son reales y se cumplen a cabalidad. Los grupos de interés reconocidos explícitamente, el compromiso con ellos, y la definición que poseen sobre la RSE, son en su mayoría común a todas, pero no desarrolladas con la inclusión de los interesados, esto es, que los códigos, no son construidos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas reales de las partes interesadas, sino que se construyen de manera general y no específica, como se esperaría para garantizar su cumplimiento.

- La percepción de los grupos de interés: afiliados, comunidad y prestadores, de las EPS del municipio de Tuluá, frente al tema de la RSE, da un resultado negativo con respecto a estas. Se precisó, que la mayoría de los stakeholders participantes, no consideran a las EPS como socialmente responsables, en tanto que discuten el hecho de no darse cuenta, de que poseen practicas enfocadas a las dimensiones económicas, ambientales y sociales, y manifiestan no ser invitados a participar en tales iniciativas emprendidas por las EPS.

Evidencia la teoría, que uno de los principales grupos de interés de las organizaciones, lo constituye el cliente, y dicho planteamiento, es claramente visible en los códigos de ética estudiados. A pesar de eso, la conclusión se direcciona al hecho de que tanto los usuarios, como la comunidad en general, nunca han percibido prácticas de RSE de ningún tipo por las EPS, lo cual, ratifica el hecho de que dichas entidades, están sumergidas en un problema más de fondo que de forma, porque la figura y presentación que demuestran, sugieren unas entidades intachables, pero la realidad la demuestra el descontento, la apatía y el desagrado de sus grupos de interés, al escuchar solamente la palabra EPS.

- Los análisis de datos e información de la investigación, tanto de fuentes primarias como secundarias, permite a los investigadores, poder realizar una propuesta de un modelo de RSE, que incluya los lineamientos de estándares internacionales, aplicables a nivel mundial, con el fin de promover y motivar el desarrollo e implementación de políticas de RSE, que generen un impacto tanto a nivel interno de las entidades como externo, contribuyendo a la generación y construcción de país, de progreso y de convivencia. En conclusión, el modelo, anima a la aplicabilidad de diferentes etapas, como diagnóstico, identificación de acciones, implementación y evaluación de las acciones de RSE, basados en las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 y en el agrupamiento de indicadores Ethos de RSE, los cuales permiten finalmente saber en qué condición de RSE, se encuentra la empresa y así poder impulsarla al crecimiento por medio de la RSE.
- En general, el proceso investigativo, logro fortalecer los conocimientos y permitió la generación de nuevo conocimiento, gracias a los resultados encontrados en ella. Las EPS del municipio de Tuluá, constituyen una de las entidades primordiales para el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad; la identificación de prácticas de RSE, aplicadas por empresas del sector salud, permitió concluir el enfoque dimensional que poseen las mismas para llegar a un reconocimiento en el entorno, dichas prácticas se pudieron contrastar con la generalidad pactada en los códigos de ética y buen gobierno de las EPS, en donde su estructura magistral, se quebranta con la realidad de la salud en el municipio y en el país en general. Las opiniones de los grupos de interés apoyaron la falta de iniciativas de RSE por parte de las EPS en el municipio, lo cual acrecienta la mala fama de dichas instituciones; por lo cual, se evidencia la necesidad de la implementación de modelos de RSE, enfocados a la instauración y mejoramiento del tema de la RSE, que, en corto tiempo, estará rigiendo las nuevas empresas, gracias a su visión holística de lo que implica la organización y sus prácticas de RSE.

13. RECOMENDACIONES

Como se apreció durante el desarrollo de la investigación, el enfoque de la RSE, toma cada día más fuerza en las entidades tanto públicas como privadas de todos los sectores económicos; sin embargo, en el sector salud, en especial, en las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), aun es incipiente la aplicación y vivencia total del tema. Por ello, es importante, que dichas instituciones hagan énfasis en desarrollar acciones para la generación de una cultura de RSE, que permita mejorar la percepción de sus grupos de interés, gracias al buen manejo de los principios que ofrecen las normas y modelos enfocados al tema.

Una de las cuestiones que podrían tener en cuenta las EPS, es trabajar en estrategias de relacionamiento con los usuarios y comunidad, para la divulgación e involucramiento de estas, y que se sientan incluidas y cercanas a la misma; ya que, como se pudo evidenciar en los resultados, los diferentes grupos de interés, no perciben prácticas de RSE por parte de las entidades estudiadas, lo cual, da cuenta de un vacío tanto a nivel de iniciativas por parte de las EPS, como de estrategias de divulgación y comunicación de las mismas.

Las EPS, deben realizar énfasis, en el desarrollo de campañas enfocadas a los diferentes grupos de interés, que incluyan las dimensiones social, ambiental y económica, y al mismo tiempo, medir su nivel de cumplimiento por medio de indicadores estratégicos, que midan las acciones emprendidas y los impactos generados en los stakeholders; por lo general, el resultado incluye, el mejoramiento de la percepción, el aumento de la confianza y credibilidad, un mejor posicionamiento de la entidad, la posibilidad de realizar mejores negociaciones, entre otros beneficios.

La claridad entre actividades filantrópicas e iniciativas de RSE, es vital para que las entidades, se logren reconocer, por una filosofía de aplicación socialmente responsable, y no solo por realizar esporádicamente actividades para pasar de largo y alcanzar los beneficios otorgados por realizar iniciativas sociales, como lo es la disminución de impuestos y algunos otros gravámenes. La RSE, implica un proceso planificado y organizado de las empresas, que impacte a sus diferentes grupos de interés en el largo plazo y que sean sostenibles y adaptables en el tiempo.

Para que se haga una buena implementación del enfoque de RSE, las empresas, deben reconocer a sus diferentes grupos de interés, e identificar sus deseos y lo que esperan de la organización. Es así, que el desarrollo de campañas enfocadas a impactar los ámbitos sociales del entorno, las iniciativas que mejoren las condiciones, preservación y conservación ambiental, y el progreso de la calidad de vida tanto de los stakeholders internos como externos, deben ser indiscutiblemente incluidas por las entidades, quienes reconocen la importancia de estos, en la afectación o progreso de sus diferentes proyectos.

La aplicación por parte de las EPS, de modelos de RSE, permiten a estas, adecuar sus estrategias de RSE más idóneas y coherentes con sus objetivos. El establecimiento de equipos o comités de sostenibilidad en las EPS, que impulsen las iniciativas impartidas desde la organización hacia los diversos ámbitos que rodean a la empresa, permitirán darles una adecuada aplicación, seguimiento y control a las estrategias de sostenibilidad, a la ejecución de las acciones, a la sensibilización del tema y a la comunicación de los resultados a los diversos grupos de interés, por medio de los informes de sostenibilidad y balances sociales de la entidad.

Finalmente, para futuras investigaciones, resultaría interesante, medir los resultados de la implementación del modelo de RSE propuesto, o la aplicación de otros modelos, lo cual permita evidenciar el desarrollo de las prácticas de RSE por parte de las EPS, y como, la ejecución de dichas prácticas, impactan en el mejoramiento de la percepción de los diferentes grupos de interés, así como en los beneficios obtenidos por las entidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Tuluá. (2014). Tuluá. Anuario estadístico 2015. Tuluá, Valle del Cauca.
- Alvarado, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimensionalidad de la Responsabilidad Social Empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 37-59.
- Amador, M. (5 de 06 de 2012). *Expok, comunicación de sustentabilidad y RSE*. Obtenido de <http://www.expoknews.com/el-compromiso-etico-de-las-empresas-hacia-una-responsabilidad-social-y-ambiental/>
- ANIF. (2010). INFORME DE COYUNTURA PYME. *Responsabilidad Social Empresarial en Colombia ¿Como vamos?* 34.
- Annan, K. (1 de Febrero de 1999). Secretario General propone PACTO MUNDIAL DE DERECHOS HUMANOS, Trabajo, Medio ambiente, EN DIRECCIÓN AL FORO MUNDIAL Económico de Davos. Davos, Suiza: SG/SM/6881.
- Argandoña , A., & Isea Silva, R. (Junio de 2011). ISO 26000 Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. España: IESE Business School Universidad de Navarra.
- Baltera, P., & Díaz, E. (Diciembre de 2005). Cuaderno de Investigación. *Responsabilidad Social Empresarial, alcances y potencialidades en materia laboral* . Santiago de Chile.
- Bermúdez, E., Santamaría, C., Niño , E., Quintero, J., Malaver, N., & Rivera, H. (Septiembre de 2011). Turbulencia empresarial: Sector EPS en Colombia . Bogotá D.C : Universidad del Rosario .
- Camara de Comercio de Tuluá. (2015). Informe Económico de la Jurisdicción. Tuluá, Valle del Cauca.
- Cansino del Castillo, C., & Morales, M. (Diciembre de 2008). Responsabilidad social empresarial. Santiago de Chile.
- Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*.

- COM. (11 de 12 de 2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado el 26 de 04 de 2016, de http://www.xertatu.net/fitxategiak/dokumentuak/up/com2001_0745es01.pdf
- Congreso de Colombia. (09 de Enero de 2007). Ley 1122 de 2007. *Recuperado el: 7 de noviembre del 2016*. Bogotá D.C , Colombia .
- COOSALUD. (s.f.). Balance Social. 2015. Cartagena de Indias, Colombia .
- Correa Jaramillo, J. G. (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Medellín: Vol.10 Pág. 87-102.
- Cortina, A. (2010). Ética y responsabilidad social en un mundo globalizado., (pág. 34).
- Dahlrud , A. (2008). How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions. 1-62.
- Desur. (Recuperado el 14 diciembre 2016). Responsabilidad social Empresarial: Buenas prácticas y Recomendaciones. *Desarrollando regiones sostenibles a través de Pymes responsables* . Europa .
- DINERO. (2013). A empresarios les falta en Responsabilidad Social. *Revista Dinero*.
- Duque, Y., Cardona A, M., & Rendón A. , J. (3 de Diciembre de 2013). Responsabilidad social empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Bogotá , Colombia : Colciencias.
- Fernandez, C. (29 de 06 de 2014). *El tiempo*. Obtenido de En 26 años, Colombia envejeció lo que a Francia le tomó 115 años: <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/salud/colombia-envejece-a-un-ritmo-acelerado/14182960>
- Fernandez, J., & Bajo Sanjuán , A. (2012). La teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interes, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista internacional de Investigación en Comunicación*, 130 a 143.
- Freeman, E., & Gilbert, D. (1987). En *Managing stakeholder relationships* (págs. 397- 422).
- Freman, E. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, 25-88.
- Gonzalez Esteban, E. (2007). La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la. *Veritas. Revista de Filosofía y Teología*, vol. II, núm. 17, 205-224.

- Herrera, R. D. (2013). Origen del concepto de Responsabilidad Social Empresarial. *Indagación sobre el origen del concepto Responsabilidad Social Empresarial*. Universidad ICESI, Santiago de Cali.
- Kaku, R. (1997). The path of Kyosei. *Harvard Business Review*, 55-66.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., & Silanpaa, M. (2005). *De las palabras a la acción. El compromiso con los Stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés*. Barcelona: AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc.
- Morales, J., & Galeano, C. (2013). Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana. Manizales, Colombia.
- OCDE. (2008). *Perspectivas del empleo de la OCDE*. Madrid: Ministerio de trabajo e inmigración.
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS. (2010). Responsabilidad social corporativa y la seguridad y salud en el trabajo. Estoril.
- Paladino, M. (2004). *La responsabilidad de la empresa en la sociedad: construyendo la sociedad desde la tarea directiva*. Buenos Aires: Ariel.
- Perez, M., & Morales, J. (20 de Septiembre de 2011). Revisión de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud en Colombia. Santander, Colombia.
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. *El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa*. Harvard Business Review 2006.
- Prats, J. (19 de 01 de 2015). *El País*. Obtenido de http://elpais.com/elpais/2015/01/16/ciencia/1421435312_637657.html
- Quintero, V. S. (s.f.). Caracterización de las prácticas de RSE frente a la guía técnica colombiana GTC 180, para determinar su impacto en la gestión organizacional de las empresas del subsector salud en la ciudad de Cali. *Caracterización de las prácticas de RSE*. Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.
- RAMOS, K. T. (2013). *La responsabilidad social empresarial de las empresas del sector salud: descripción y análisis crítico de la RSE en los códigos de buen*

gobierno, ética y conducta de las principales entidades promotoras de salud colombianas. Bogota, D.C.

Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., & Torre, C. G. (2012). *Responsabilidad social empresarial.* Mexico: Pearson.

Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (16 de Marzo de 2010). 5 Años de experiencia en materia de RSE. *Aplicación de los 10 principios del pacto mundial en la gestión empresarial* . España.

Revista DINERO. (2015). Se agudiza panorama demografico para Colombia. *Dinero*.

Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor.* Mexico: Pearson Educación.

Social, M. d. (2013). *Envejecimiento demográfico, Colombia 1951-2020 Dinámica demográfica y estructuras poblacionales.* Bogota, D.C.

Toca, C., & Carrillo, J. (2013). En Colombia todavía no existen empresas socialmente responsables. *La Republica*, 1.

Torres, M. E. (2014). La gestión de la responsabilidad social organizacional, impactada por la guía técnica colombiana GTC180; caso pyme sector servicios. *Responsabilidad social corporativa*, (pág. 59). Santiago de Cali.

Velez , M. (29 de Febrero de 2016). El sistema de salud en Colombia no es equitativo. *El Espectador*.

Vergara, M. P., & Vicaria, L. (s.f.). SER O APARENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLOMBIA: Análisis organizacional basado en los lineamientos de Responsabilidad social empresarial. *Ser o aparentar la RSE en Colombia.* Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Vives, A. (Noviembre de 2007). El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. NewYork, Estados Unidos de America : Juliano Flores, Enrique Ogliastri, Estrella Peinado-Vara e Imre Petry.

ANEXOS

Anexo A Encuesta Afiliados

PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EPS CONTRIBUTIVAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

Como parte fundamental del desarrollo de Trabajo de Grado, para obtener el título de Administrador(a) de Empresas de la Universidad del Valle, se elaboró la presente encuesta que tiene por objetivo conocer la realidad de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las EPS Contributivas, establecidas en el municipio de Tuluá. Tenga en cuenta, que la Responsabilidad Social Empresarial, hace referencia a las acciones de una organización encaminadas a mantener y mejorar las relaciones con sus grupos de interés y lograr beneficios ambientales, sociales y económicos, que no son obligación de las mismas realizar.

Por lo descrito, si usted es afiliado a algunas de las siguientes EPS: Sanitas, Coomeva, Nueva EPS, SOS; solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la siguiente encuesta:

1. ¿A cuál de las siguientes EPS pertenece?

Sanitas ☐

Coomeva ☐

Nueva EPS ☐

S.O. S ☐

2. ¿Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

a. SI

b. NO

☐
☐

3. Conoce si su EPS, posee políticas y prácticas enfocadas a la Responsabilidad Social Empresarial.

- a. SI
- b. NO

4. Considera que los servicios y beneficios ofrecidos en el momento de la afiliación, corresponden a los que ha recibido por parte de la EPS.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Pocas veces
- d) Nunca

5. De los siguientes puntos, ¿Cuáles considera usted que deben practicar las empresas de Salud para ser más socialmente responsables?

- a. Dar mejor trato a los trabajadores
- b. Ayudar a la comunidad por medio de obra sociales
- c. Cuidar el medio ambiente, no contaminar
- d. Generar empleos y dar retribuciones adecuadas
- e. Actuar éticamente, sin corrupción
- f. Atender y solucionar las quejas y reclamos oportunamente
- g. Realizar inversiones sociales
- h. Facilitar los procesos de autorizaciones
- i. Otros (por favor especifique)

--

6. Conoce si la EPS a la que se encuentra afiliado, mide el grado de su satisfacción como cliente.

- a. SI
- b. NO

7. Considera que la EPS, le proporciona beneficios adicionales a los que cumple como Entidad Promotora de Salud.

- a. SI
- b. NO

8. Conoce si la EPS, gestiona programas enfocados a la comunidad, sociedad o medio ambiente.

- a. SI
b. NO

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9. En una escala de 1 a 5, según su criterio, califique los siguientes temas tratados por la Responsabilidad Social Empresarial, donde 1 es poco importante y 5 muy importante.

TEMAS	1	2	3	4	5
Valores y comportamiento Ético					
Prácticas y relaciones de trabajo					
Medio ambiente					
Relación con los proveedores					
Relación con consumidores y cliente					
Participación activa y desarrollo de la comunidad					
Relación con el Gobierno y la sociedad					

10. ¿Cuáles de las siguientes prácticas reconoce que realice la EPS, con los usuarios, el ambiente y la comunidad en general?

- a) Programas de inclusión social
b) Prácticas de deportes y esparcimiento
c) Apoyo a fundaciones, escuelas o colegios
d) Apoyo a la renovación ambiental
e) Manejo adecuado de desechos
f) Ninguna de las anteriores

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

11. Desde su posición de afiliado o usuario de la EPS ¿qué prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, desearía que la EPS realizara en favor suyo?

✓

✓
✓
✓
✓

Muchas gracias

Anexo B Encuesta a la Comunidad

PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EPS CONTRIBUTIVAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

Como parte fundamental del desarrollo del Trabajo de Grado, para obtener el título de Administrador(a) de Empresas de la Universidad del Valle, se elaboró la presente encuesta que tiene por objetivo conocer la realidad de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las EPS Contributivas, establecidas en el municipio de Tuluá. Teniendo en cuenta que la RSE, hace referencia a las acciones de una organización encaminadas a lograr beneficios ambientales, sociales y económicos, que no son obligación de las mismas realizarlas. Por lo descrito, solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la siguiente encuesta:

1. Conoce el compromiso social que poseen las EPS en el municipio de Tuluá, frente al tema de RSE.

- a. SI
b. NO

2. ¿Considera que las EPS en el municipio de Tuluá son socialmente responsables?

- a. SI
b. NO

3. ¿Cuál es su opinión acerca de las EPS del municipio de Tuluá?

- a. Muy buena
b. Buena
c. Regular
d. Mala
e. Muy mala

4. Mencione aspectos positivos de las EPS hacia la comunidad.

✓ _____
 ✓ _____
 ✓ _____
 ✓ _____

5. Mencione aspectos negativos de las EPS del municipio de Tuluá, en lo referente a lo social, ambiental, o económico que pueda afectar a la comunidad.

✓ _____
 ✓ _____
 ✓ _____
 ✓ _____

6. ¿Considera que las EPS del municipio de Tuluá se preocupan por el cuidado del medio ambiente?

a. SI ☐
 b. NO ☐

7. ¿En qué campañas o iniciativas ha escuchado que participan las EPS de la ciudad de Tuluá?

a. Donaciones a fundaciones, escuelas o colegios ☐
 b. Deporte y esparcimiento ☐
 c. Cultura e inclusión social ☐
 d. Renovación ambiental ☐
 e. Ninguna de las anteriores ☐

8. ¿Cuál cree que son los medios más efectivos para que las EPS den a conocer sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial a la comunidad?

a. Prensa ☐
 b. Redes sociales ☐
 c. Página web ☐
 d. Radio ☐
 e. Televisión ☐
 f. Otro. ¿Cual?

Muchas gracias

Anexo C Encuesta a Proveedores

PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EPS CONTRIBUTIVAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

Como parte fundamental del desarrollo del Trabajo de Grado, para obtener el título de Administrador(a) de Empresas de la Universidad del Valle, se elaboró la presente encuesta que tiene por objetivo conocer la realidad de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las EPS Contributivas, establecidas en el municipio de Tuluá. Teniendo en cuenta que la RSE, hace referencia a las acciones de una organización encaminadas a lograr beneficios ambientales, sociales y económicos, que no son obligación de las mismas realizarlas. Por lo descrito, solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la siguiente encuesta:

1. Nombre del proveedor/prestador _____

2. Servicio o insumo suministrado _____

3. ¿A cuáles EPS presta sus servicios?

Sanitas ☐ Coomeva ☐ Nueva EPS ☐ S.O.S ☐

4. ¿Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

a. SI ☐
b. NO ☐

5. ¿Las EPS con las que posee una relación comercial, respetan las condiciones pactadas con usted como proveedor de bienes o servicios?

a. Siempre ☐
b. Casi siempre ☐
c. Casi nunca ☐
d. Nunca ☐

6. ¿Considera que los plazos de pago pactados con las EPS son razonables y se cumple con ellos?

- a. Si son razonables y los cumplen
- b. No son razonables y no los cumplen

7. ¿Conoce el código de ética y buen gobierno de las EPS con las cuales tiene vínculos comerciales?

- a. SI
- b. NO

8. ¿Cuáles de las siguientes opciones, le exigen las EPS para que sea su prestador o proveedor?

- a. Certificados ambientales
- b. Certificados de calidad
- c. Buenas prácticas de manufactura
- d. Adecuada infraestructura
- e. Ninguna de las anteriores

9. ¿Le exige la EPS que vincule de manera directa a sus trabajadores?

- a. SI
- b. NO

10. ¿La EPS con la cual labora, lo incentiva a realizar donaciones, a participar en labores sociales con la comunidad, en hacer presencia en campañas que beneficien a niños, mujeres, ancianos, entre otros?

- a. SI
- b. NO

11. ¿La EPS con la que trabaja, realiza algún seguimiento, verificación o acompañamiento a sus prácticas internas, con respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial?

- a. Con frecuencia
- b. A veces
- c. Muy raramente
- d. Nunca